



碧桂園2017年度 可持續發展報告

2017 COUNTRY GARDEN SUSTAINABILITY REPORT

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)

希望社会因科技的存在而变得愈加美好



我夢想中的碧桂園

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

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贊譽的公司
這裡是為人類進步而不懈努力的公司

碧桂園董事會主席楊國強

CONTENTS

002

●
關於本報告

003

●
2017年
可持續發展大事記

005

●
2017年寄語

006

●
數說2017年

007

●
集團可持續發展治理

009

●
可持續發展溝通與
重要性議題分析

015

●
為員工創造價值

029

●
為供應鏈創造價值

035

●
為客戶創造價值

051

●
企業管治與廉潔建設

057

●
為環境創造價值

067

●
為社會創造價值

081

●
2018年展望

083

●
附錄I
集團可持續發展表現概述

088

●
附錄II
《環境、社會及管治報告指引》
內容索引

090

●
附錄III
讀者意見反饋表

COUNTRY GARDEN



關於本報告

1. 報告簡介

碧桂園控股有限公司（下稱“碧桂園”、“集團”或“我們”）（港交所股份代號：2007）欣然發佈集團第九份可持續發展報告（下稱“本報告”）。在往年可持續發展報告的基礎上，集團希望以更全面的方式，客觀地披露集團在可持續發展道路上的願景、策略和實踐，以增加利益相關方對集團的了解與信心，促進我們持續提升可持續發展表現。

2. 報告範圍

本報告匯報期由2017年1月1日至2017年12月31日，部分內容向前後適度延伸。報告內容主要涵蓋集團四大主營業務，包括房地產開發、建造、物業服務以及酒店管理。集團在報告中亦盡量披露關鍵績效指標，並輔以說明，以建立評估基準和便於比較。有關集團業務詳情，請參閱集團二零一七年年報。

3. 報告編制標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（下稱“ESG報告指引”）編制，同時參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative）《可持續發展報告標準》（下稱“GRI Standards”）。本報告最後部分詳列ESG報告指引內容索引，以便讀者快速查詢。

集團參照國際綜合報告委員會(International Integrated Reporting Council)的倡議，保持可持續發展報告與財務報告的一致性，並在本報告概述財務資料，以連貫地呈現財務及非財務表現，便於讀者對集團工作予以更全面的評價。財務資料經獨立核數師羅兵咸永道會計師事務所審核，詳情請參閱二零一七年年報。

4. 報告信息來源

報告披露信息來自集團正式文件、報告或有關公開資料。報告數據均以人民幣作為結算貨幣。

5. 報告發佈方式

本報告有中英文兩個版本，並以紙質版和電子版兩種形式發佈。若本報告的中英文版本有歧異，請以中文版為準。您可登錄集團官網獲取電子版閱讀。

2017年可持續發展大事記

2017年之里程碑

- 集團成立二十五周年
- 2017年4月20日 - 集團上市十周年

業績及品牌榮譽

- 2017年度實現合同銷售金額約**人民幣5,508億元**，合同銷售建築面積達到**6,066萬平方米**。
- 《財富》世界500強
- 福布斯全球上市公司300強
- Brand Finance全球品牌200強
- BrandZ™中國品牌50強
- 第二次入選 “CCTV國家品牌計劃”
- 入選新華社民族品牌傳播工程

助力城鎮化發展

- 立足中國城鎮化進程，制定企業發展戰略，實現全面均衡佈局，截至2017年12月底，進駐中國**768個城鎮**，開發了**1,468個**高品質項目；
- 產城融合 - 響應國家產城融合及創新驅動戰略，全面探索並佈局特色科技小鎮，首個標杆項目潼湖科技小鎮於2017年5月摘牌首期用地並破土動工；
- 租售並舉 - 於2017年12月20日正式對外發佈集團長租公寓品牌 “BIG+碧家國際社區”，力爭**三年內建設100萬套長租公寓**。

推動建築產業化

- 積極推進SSGF工業化建造體系，截至2017年12月31日，集團共有47個區域合計**111個SSGF¹項目**，其中2017年新增項目105個，實踐安全、可持續、綠色環保、優質高效建造模式；
- 2017年11月9日，集團獲評國家首批裝配式建築產業基地。

¹ SSGF代表Sci-tech科技創新、Safe & Share安全共享、Green綠色可持續、Fine & Fast優質高效。

以人為本

- 2017年4月，集團憑藉優秀的企業培訓與人才發展實踐，當選“中國人才發展最佳企業獎”企業；
- 2017年度，集團員工總人數**124,837**人；
- 2017年度，員工平均培訓時數**129**小時。

資本市場認可

- 2017年6月12日，成為**恒生中國25指數成份股**；
- 2017年9月21日，國際三大權威信用評級機構之一的惠譽評級公司（Fitch）將碧桂園企業信用評級由BB+上調至投資級BBB-，評級展望穩定；
- 2017年12月4日，成為恒生指數成份股，正式**晉級藍籌股**。

社會公益

- 2017年度，集團共捐助約**7.92億元人民幣**；
- 仲明大學生助學金成立二十周年（1997-2017年），累計幫助**9,664名貧困學子**；
- 國華紀念中學建校十五周年（2002-2017年），共接收**2,747名貧困學生**；
- 2017年7月28日，在南方週末舉辦的第九屆企業社會責任年會上，集團榮獲精準扶貧貢獻“年度典範企業”大獎；
- 2017年10月，集團榮獲全國“萬企幫萬村”精準扶貧行動“先進民營企業”榮譽稱號；
- 2017年，集團榮獲香港特首授予“傑出企業社會責任獎”。

2017年寄語

不忘初心，致力讓社會更美好

2017年，經過全體碧桂園人的努力，我們躋身世界500強，再攀業績高峰。我們感恩這個偉大的時代，感恩社會各界的支持。作為中國新型城鎮化的身體力行者，25年來，碧桂園人不忘初心，矢志不渝地提供老百姓買得起的好房子，從選址、規劃、建造到服務，碧桂園人以工匠精神，推敲所有細節，全力做到安全、美觀、經濟、適用、耐久的五星級標準，構建目之所及、皆是美好的城鎮景觀線。

我們心懷“希望社會因我們的存在而變得更加美好”的理念，合法合規經營，追求社會效益、企業效益、員工效益三豐收。我們長期抓好質量和物業管理的生命線，狠抓“工期優化、工地開放”，強推SSGF新體系和裝配式建築，掀起建築革新的浪潮。我們創新內控管理，規模擴張同時更注重發展質量，走出適合自己的“碧桂園之路”。我們聚天下英才、集眾人智慧，用優秀的人培養出更優秀的人——1,000多名博士、“超級碧業生”和優秀職業經理人的加入和成長，碧桂園的內在發展動力會更加生生不息。

我們“對人好，對社會好”，積極履行社會責任，做“有良心有社會責任感的陽光企業”，力推教育扶貧，阻斷貧困代際傳遞；啟動精準扶貧美麗鄉村建設，全力以赴參與攻堅戰；我們參與社會服務的志願行動，致力社會更美好。

董事會主席楊國強和董事會副主席楊惠妍始終關注和堅持公益扶貧事業，主動推進實施教育、產業、技能等多個項目，以實際行動助力扶貧公益事業。2017年10月，我們與廣東省清遠市英德市政府簽約，幫扶該市貧困村創建新農村示範村，並捐資在粵北貧困村集中區域進行整縣幫扶，幫助78個貧困村實現“一年脫貧三年振興”的目標，幫助4萬多名貧困群眾脫貧。

新時代，碧桂園的發展迎來了全新的機遇。弘揚工匠精神，建設質量強企。SSGF工業化建造體系是碧桂園自主研發的新型裝配式建造體系，目前已申請28項專利。我們將力推SSGF和裝配式建築基地，並努力成為龍頭企業，為中國房地產行業實現“質量強國”、“建築強國”主動擔當一個民企的社會責任。

我們響應租購並舉發展大勢，建長租城市，為有夢想、愛拼搏的青年人打造城市夢想充電站。我們全力助推實體經濟發展，繼續推進科技小鎮建設，積極設立科研創新基金，不斷聚焦產業資源整合落地。我們緊跟一帶一路，參與國際產能合作。

只有與眾不同，才能與眾不同！碧桂園的企業文化是碧桂園的核心內驅動力，指引我們的事業不斷滾滾向前。我們只有做新征程的探索者、奮進者、搏擊者，才會不斷成長。希望社會因我們的存在而變得更加美好。

全體碧桂園人
二〇一七年十二月

數說2017年

碧桂園為首個年銷售額突破5,000億元的公司；

合同銷售額、合同銷售面積均列第一；

合同銷售均價同比增長幅度為十強房企最低水平。



合同
銷售額

5,508億元人民幣



合同銷售額
同比漲幅

78.3%



合同
銷售面積

6,066萬平方米



合同
銷售均價

9,080元/平方米



營業收入

約2,269億元人民幣



營業收入
同比增長

48.2%



股東
應占利潤

約260.6億元人民幣



股東應占利潤
同比增長

126.3%



毛利

587.9億元



毛利
同比增長

82.4%



毛利率

25.9%



毛利率
同比增長

4.8個百分點



布局中國
城鎮數量

768個



項目數量

1,468個



2017年
新增土地

881塊

● 核心業績

● 財務狀況

● 項目布局

集團可持續發展治理

集團成立二十五年以來，我們一直倡導並奉行負責任的發展理念，在拓展業務的同時，重視履行自身的環境與社會義務，關注利益相關方的訴求與期望，致力實現“希望社會因我們的存在而變得更加美好”之企業使命。

可持續發展理念體系

價值觀

我們要做有良心、有社會責任感的陽光企業

希望社會因我們的存在而變得更加美好

企業使命

企業精神

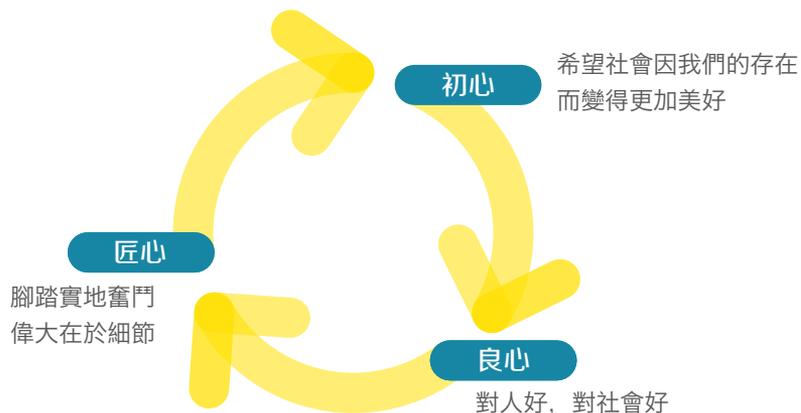
對人好，對社會好

做全球最具競爭力的房地產公司

戰略願景

二十五周年 | 初心 良心 匠心

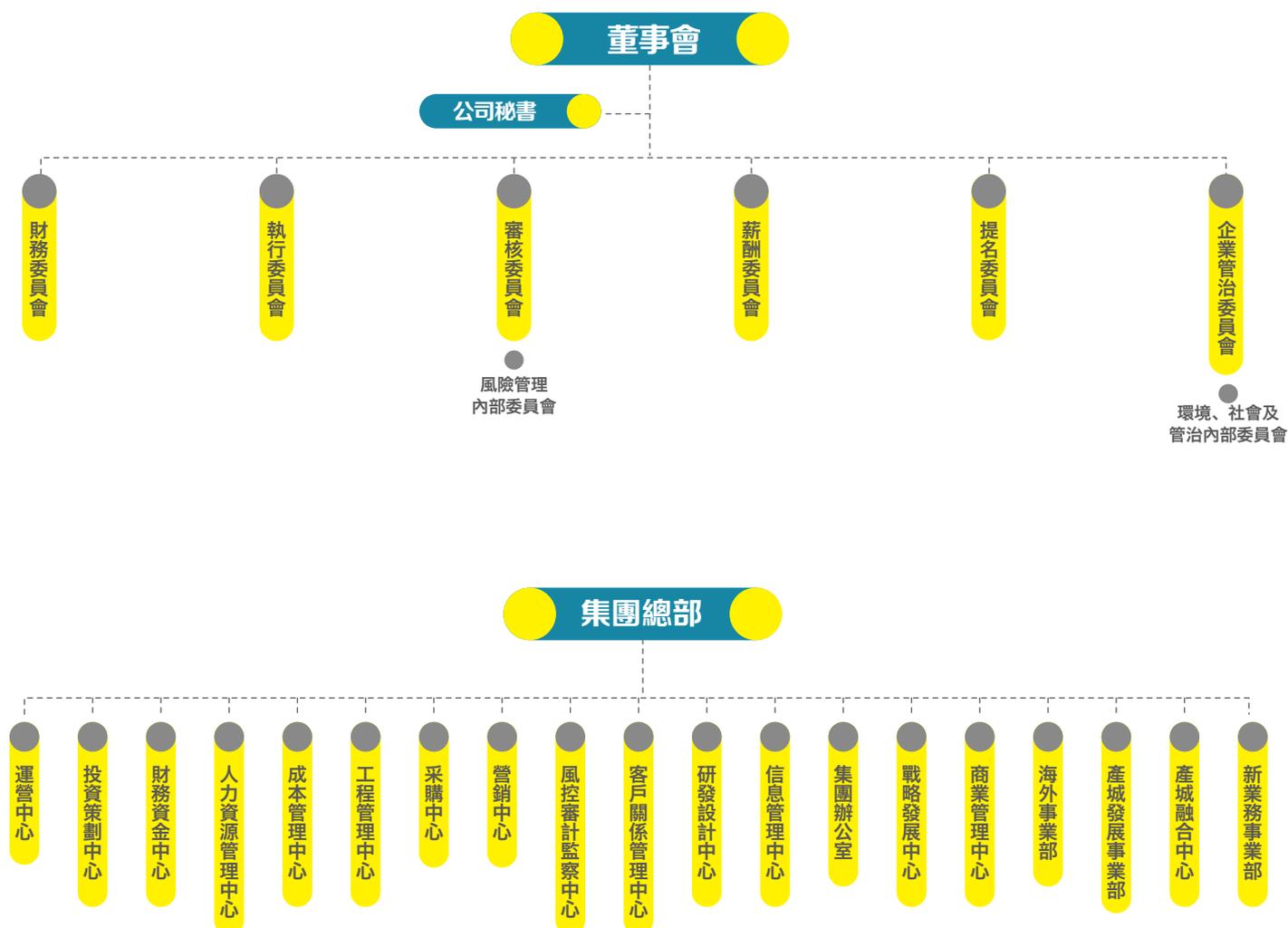
集團深知不忘初心是企業可持續發展之根基，踐行核心價值體系，切實履行對利益相關方的承諾；以極致匠心與推敲精神打磨產品與服務品質，大力推進科技創新、設計創新和商業模式創新，以打造行業標杆，引領市場發展；堅持企業良心，恪守陽光誠信經營，投身慈善公益事業，全力推動社會進步與共同繁榮。



集團可持續發展管理架構

集團於2015年成立環境、社會及管治內部委員會，負責統籌集團的可持續發展管理，監督相關政策的落實，審閱可持續發展報告與相關信息披露。委員會主席由集團總裁擔任，成員為相關職能中心的負責人，以實現對於集團管治、環境以及社會事務的全面管理與推廣。

委員會於年內共召開兩次會議，審閱並討論集團可持續發展工作重點與相關管理體系的運行情況，確保可持續發展工作契合集團業務發展現況，並有效回應利益相關方之期望與關注。



可持續發展溝通與重要性議題分析

1. 可持續發展溝通

利益相關方的信任和支持對企業可持續發展至關重要。集團致力與各利益相關方攜手並進，在日常營運中，一直通過多種渠道與內外部利益相關方保持暢順溝通，共同推動經濟、環境、社會的協調可持續發展。集團期望借由此份報告作為有效的溝通交流渠道之一，向各界展示於過往一年中我們在可持續發展領域的投入與成績，同時期待聆聽利益相關方的反饋，並及時對利益相關方的意見進行回應，有關反饋方式請參見報告末尾。

集團現行的利益相關方溝通渠道如下：



2. 2017年度重要性議題評估

為更有效了解利益相關方對碧桂園之可持續發展表現的意見及期望，集團於2017年聘請第三方專業顧問機構主持了年度重要性議題評估工作，具體工作步驟如下：

依據集團業務發展與16年重要性分析結果，進一步完善集團可持續發展議題清單，識別並確定了本年度可持續發展議題清單；清單涵蓋“僱傭及勞工常規”、“運營慣例”、“環境保護”、“社會投資”四個範疇內與集團業務發展相關度和利益相關方關注度較高的共17項議題。

確定可持續發展議題清單

開展利益相關方調研

以清單內議題作為利益相關方調研核心內容，設計在線調研問卷，邀請利益相關方對議題的重要性進行評估，並通過開放式問題闡述其對於集團可持續發展工作的看法與期望；本年度進一步擴大調研範圍，通過鳳凰會APP、微信群等渠道宣傳本次調研活動，共收集3,818份有效問卷，覆蓋國內外員工、投資者、股東、業主、供應商、公益機構等群體。

通過對於問卷結果分析，評估17項議題的重要程度，編制本年度重要性評估矩陣；審閱利益相關方意見與重要性評估結果，與管理層討論並確定報告披露重點，以及未來提升可持續發展績效的要點。

分析評定重要性議題

下圖為2017年度集團重要性議題矩陣，圖中右上角標注範圍內議題為對集團業務發展影響力較大、且最為利益相關方所關注之事項。



僱傭及勞工常規	運營慣例	環境保護	社會投資
<ul style="list-style-type: none"> 1. 人才引進與團隊建設 2. 員工健康與安全 3. 員工福利與權益保障 4. 員工培訓與發展 5. 禁止僱傭童工與強迫勞動 	<ul style="list-style-type: none"> 6. 供應鏈環境與社會風險管理 7. 產品質量管理 8. 客戶服務與滿意度 9. 客戶隱私與信息安全 10. 合理的營銷與推廣 11. 合規管理與廉潔建設 12. 知識產權保護 	<ul style="list-style-type: none"> 13. 節能減排與綠色運營 14. 綠色建築研發與實踐 15. 廢棄物處理與循環利用 16. 水資源使用與污水處理 	<ul style="list-style-type: none"> 17. 參與社會公益

根據本年度利益相關方調研結果，集團知悉利益相關方最關注的議題圍繞產品與服務品質、人才引進及健康、綠色建築與社會公益。在本報告中，我們將相應地加強披露集團在有關方面的工作及表現，並以此結果作為下一年度可持續發展規劃的重要參考依據。

為更全面地分析利益相關方的意見，顧問機構對超過11000條開放式問題答案進行梳理審閱，並整理制作雲圖，以形象地展示利益相關方之關注重點。



SSGF施工現場圖

集團深知利益相關方溝通是一個不斷深化的過程。我們將鞏固並完善溝通機制，探索並發展多元的溝通形式，通過不定期調研、工作坊、焦點小組討論等方式及時了解各方對於集團可持續發展工作的意見與看法，以持續提升相關管理與工作表現。同時，我們將積極推廣可持續發展理念，攜手利益相關方共同打造經濟增長、環境保護與社會效益的良性循環。



**VALUE
FOR EN**



**CREATION
EMPLOYEES**

**為員工
創造價值**

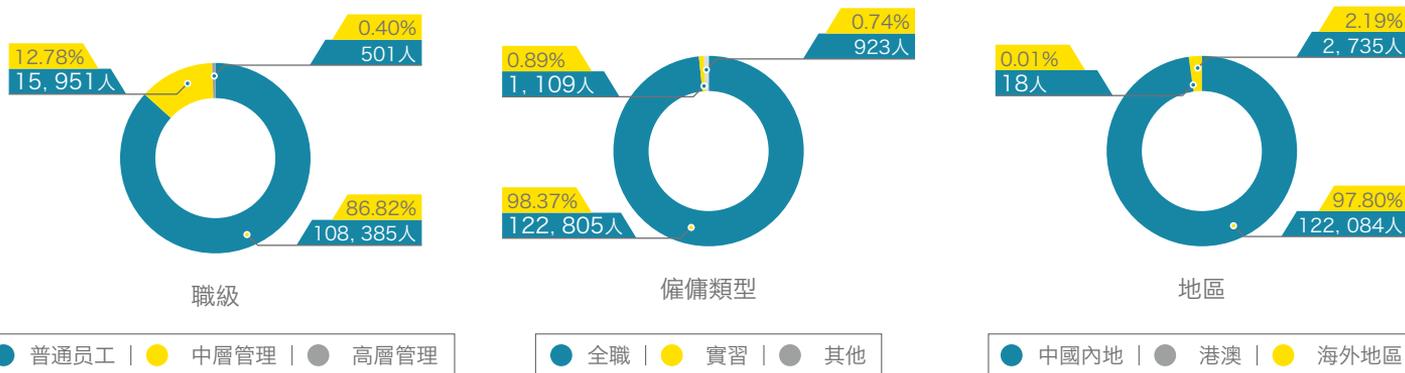
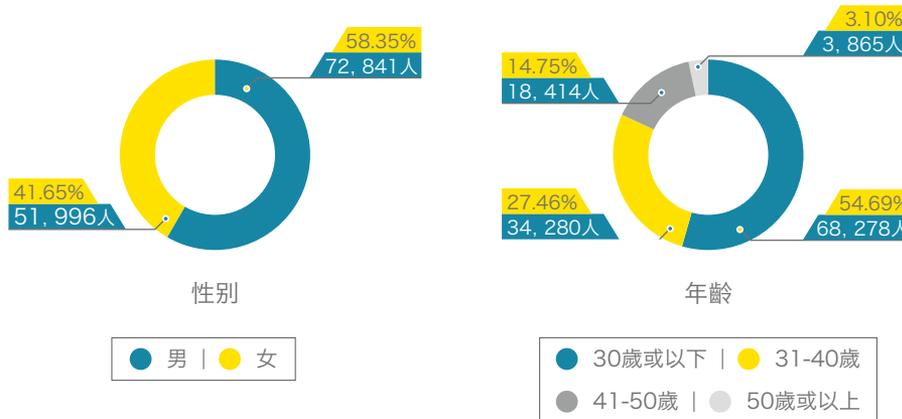
為員工創造價值

人才理念：以德為本，德才兼備；不拘一格，能者居上

優秀人才是企業可持續發展的源動力，是不可或缺的戰略性資源。為實現企業可持續經營發展和打造企業核心競爭力，碧桂園以職業經理人、優秀員工等為師資，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各項人才發展的品牌項目。

2017年度員工概況

截至2017年12月31日，本集團共有員工124,837人，較2016年度人數增加30,387人，增長率32.17%。2017年度本集團員工詳情如下：



1. 員工招聘管理

碧桂園集團已建立並持續完善品牌化人才管理體系，通過網絡資源、獵頭推薦、公司內部人才庫以及內部員工推薦人才等多種渠道，系統地引入優質人才以滿足集團高速發展的人力資源需求。集團招聘微信公眾號於2017年9月上線，及時推送集團人才招聘相關信息，包括社會招聘信息、校園招聘宣講會等。

2. 員工績效考核與職業發展

集團制定並認真落實《員工績效管理辦法》，定期對員工的績效表現進行評估，並以此作為內部晉升及獎金發放的重要依據，激勵員工提升個人工作能力與表現。

員工績效考核管理的基本情況：

考核制度

- 員工績效考核管理辦法

標準特點

- 績效等級分為4級，對員工比例進行強制分佈

考核頻率

- 至少每半年1次；
- 業務部門、區域公司可根據自身情況細化

流程概述

- 考核人自評、述職；
- 直接上級對被考核人進行評分

集團重視員工的職業發展，為員工提供公平廣闊的發展及晉升平台，通過安排員工輪崗、參加培訓等多種方式助力員工快速成長。同時，集團持續完善員工職業晉升通道，內部晉升可通過公開競聘的方式進行，力求為員工提供公平、暢通的晉升機會，以激勵員工充分發揮自己的潛力。

3. 員工學習與人才發展

碧桂園集團董事會主席楊國強在十二個夢想前三條中提出“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”；集團總裁莫斌提出“重視內部人才提拔；重視年輕人的啟用；重視競聘上崗”和“人人都是老師，人人都是學生”的學習理念。

碧桂園集團通過實戰模擬、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、不同領域的員工都能獲得對應的培訓學習機會，包括“涅槃計劃”、“領翔計劃”、“博士計劃”、“展翼計劃”、“新羽計劃”、“碧業生發展計劃”、新員工“軟著陸”等進行人才發展品牌式管理，幫助員工成長為極具職業競爭力的房地產行業復合型管理人才，打造碧桂園的人力資源培訓體系。



3.1. 員工學習方面

碧桂園集團非常重視內部優秀經驗傳承，以知識中心為平台，建立制度流程、經驗案例、產品標準、綜合知識等模塊，通過考核評比促進各單位針對優秀經驗的“知識沉澱”，輔以開發知識地圖，幫助“知識沉澱”快速落地，促進員工積極學習優秀經驗。

人人是老師、人人是學生

為有效培養人才提升能力、確保區域、片區、項目貫徹落實集團各項管理要求、總結提煉區域、項目經驗與教訓，促成全員學習和優秀經驗分享與沉澱，集團於2013年提出“人人都是老師、人人都是學生”，要求“總部部門總每季度上台授課、區域總區域每月內部講課、項目總組織每周內部培訓”。2017年度，集團累計224.7萬人次參加培訓。



講師培養與認證

內部培訓師隊伍是集團內部傳承企業文化和經營理念的重要力量，也是集團發展過程中知識沉澱和成果轉化的重要推動力。為了持續發展培訓師隊伍，自2011年底集團啟動講師認證，嚴格落實講師選拔、管理、培育等制度規定，優化內訓師培訓課程，規範技術類課程開發流程和模式、培訓授課方法，提升培訓體系認知與管理能力，保證受訓人員得到更為有效的知識培訓和企業文化、理念的傳授。

截至2017年12月31日，

共有認證講師**2,380人**，開發**2,121門**培訓課程。

在重視員工的培訓效果方面，通過滿意度評估、知識轉化考評、專項論文答辯、專業筆試、總結報告、資格認證考試等多維度對員工的學習效果進行全面評價。

學習地圖

整個學習地圖以“任務模型”為主基準、輔之以“崗位關鍵能力、知識技能為模型”從而設計各職能中心的學習地圖。通過學習地圖體系，幫助員工清晰所在崗位的能力要求，了解能力發展的方式，最終實現“以變動牽引自主學習、由學習促進職業發展”的培訓體系管理目標。

構建學習生態

為加強集團知識沉澱、知識傳播和學習管理，碧桂園在員工學習上建立“E-Learning、M-Learning、i尚學習微信公眾號”三大線上學習平台。通過線上學習、直播、考試、互動交流等學習方式，最終以學習管理系統平台、移動學習平台和網絡學習平台三大平台為支撐，打通線上和線下平台實現O2O，構建企業培訓運營和學習的生態。

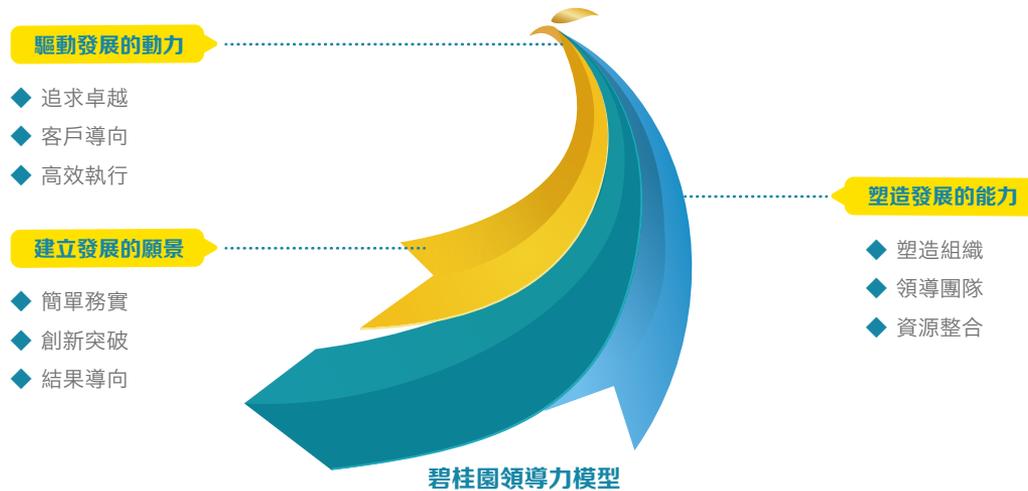
目前三大平台總課程數8,033門課程，i尚學習累計粉絲5.8萬人，學習含專業類、管理類和通用類，其中專業類涵蓋投資、運營、設計、工程、人力資源等多條線業務領域。



3.2 人才發展方面

領導力素質模型

領導力素質模型是基於大量訪談和數據分析，包括與集團高管討論優秀人才的領導力特質、與成功管理者研討個人成功要素等，歸納總結的9條碧桂園領導力特質。該模型作為集團優秀人才的選拔標準，被廣泛應用在人才招募、人事任命、培訓體系、能力發展等人力資源管理體系當中。



人才盤點

碧桂園集團的關鍵人才70%來自內部人才裂變。2013年人才盤點正式啟動，是聚焦於高潛人員識別及能力發展的戰略性盤點。人才盤點作為人才管理的突破口，澄清了人才標準，明晰了人員跟目標崗位的能力差距，訂制針對性培養計劃。

人才品牌項目

六支人才隊伍由碧桂園打造各層級的關鍵人才培養路徑圖，其“領導力發展項目”是碧桂園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。其中，“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并培養優秀項目總經理的目標，該品牌培訓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，優中選中”以及“無時差”的人才供應。



“碧業生”發展計劃

“碧業生”寓意“碧桂園未來事業發展的生力軍”，旨在吸引最優秀的應屆畢業生加入碧桂園，通過5-6年的培養，發展成為項目總經理等關鍵管理崗位。

“碧業生”發展計劃誕生於2010年，2013年獲國家商標總局認證成為國家註冊人才品牌，2017年“碧業生”品牌升級為超級“碧業生”。自2010年啟動招聘，7年來足跡遍布海內外100多所高校，其中2018屆校園招聘吸引超過11萬畢業生投遞簡歷，錄用超過1,000名超級“碧業生”。

“碧業生”發展計劃建立了完善的培養體系，採用導師制、掛職鍛煉、輪崗學習、集中培訓、挑戰性關鍵任務等人才培養方式，遵循“721”原則全面培養，同時每年進行內部競聘，大膽提拔任用優秀人才。

截至2017年12月，碧業生已有超過**50人**成長至區域總裁、項目總經理、職能總監等核心管理崗位，超**350人**發展成為經理級管理人員，快速發展的平台和體系化的培養體系實現了碧業生的快速發展，“碧業生”發展計劃實現了企業與人才的共贏。



“碧業生”培訓——完成“世界咖啡”課題

博士招募與培養

博士計劃是碧桂園集團傾力打造的核心人才管理與培養發展項目，自2013年啟動全球招募，迄今為止已吸納來自麻省理工學院、哈佛大學、劍橋大學、牛津大學、帝國理工學院、東京大學、新加坡國立大學、南洋理工大學、香港大學、清華大學、同濟大學等全球高校博士人才超過1000人。四年來，經過集中培訓、高管帶教、總部輪崗、一線實操、項目掛職等方式傾注集團最優質資源的全方位密集型培養築基。

截至2017年12月，逾**183名**學員在入職**2-3年**內成長為區域總裁、區域執行總裁、區域副總裁、區域總裁助理、項目總經理，並有**141名**學員發展為項目副總經理、職能部門副總監等核心管理人員，為集團的快速發展做出了重要貢獻。



新經理人“軟著陸”

隨著集團的快速發展，碧桂園已經成為房地產行業優秀經理人的聚集地，新經理人“軟著陸”計劃旨在幫助新入職項目副總經理及以上的經理人快速融入適應、加速貢獻。

新經理人“軟著陸”計劃深入研究新經理人入職後的心理感受與需求，以實現“企業匹配、組織匹配、崗位匹配”為目的，量身打造“306090”融入培養體系。

30

入職“30天”期間幫助新人了解企業、建立人脈、熟悉業務

60

入職“60天”到集團總部參加集中培訓與交流

90

入職“90天”到集團總部開展輪崗學習

2017年，**97%**以上的新經理人參與了**306090**計劃，有效推動新經理人在碧桂園的“軟著陸”，其中集中培訓實施總天數為**104.5天**，參與輪崗人數為**724人**。

4. 薪酬與員工關懷

集團嚴格遵守業務所在地的勞動法及相關法律法規，制定了薪酬管理制度，堅持“以崗位定薪、以市場定薪、以績效定薪、以能力定薪”的薪酬理念，並建立由基本工資、目標獎金、激勵獎金及福利構成的薪酬體系，致力為員工提供相對於市場更有競爭力的薪資福利水平。

集團為員工繳納“五險一金”，保障員工享有法定節假日，同時提供全方位的福利待遇，組織多元化的團建活動，令員工充分感知集團的關懷與溫暖。

2017年度員工福利

日常生活

為員工提供五險一金及商業保險，員工享有員工公寓、工作餐、購房優惠，員工子女入讀碧桂園學校優惠等；同時，工會為會員提供生日及節日禮包。

娛樂休閒

員工及家屬入住旗下酒店享受優惠，開展各類運動比賽，為單身男女打造互動交流平台，組織各種興趣協會，總部配套文娛設施，包括電影院、圖書館、健身房等。

激勵計劃

同心共享計劃，成就共享計劃等。

孕產婦及哺乳期員工待遇

遵守國家相關規定，所有女員工均可享受全薪產假。集團總部設置了專門的母嬰室，以方便孕產婦及哺乳期媽媽休息，同時設立孕婦停車位、孕婦食堂優先窗口。

2017年度，集團組織了多樣的員工活動，以豐富員工的業餘文化生活，如讀書月沙龍、中秋節遊園會、非遺手工品創作體驗，聖誕派對等節日主題活動以及以員工演講比賽、知識競賽為主要活動內容的“陽光文化節”等。通過活動促進各職級、各部門員工之間的溝通交流，在開拓員工視野的同時，增強員工的滿意度與歸屬感。



員工體驗非遺文化活動



中秋節非遺文化的創作體驗活動

案例

MAD系列沙龍

2017年三八婦女節，集團開展了25周年25位女神評選活動，鼓勵集團女性員工展現自我，並於集團歷史文化展館內組織了《MAD #3 | 向前一步》文化活動沙龍，邀請集團副總裁楊翠瓏、集團副總裁陳立艷、上海區域總裁顧問李玉蓮等集團女性高層管理者和員工分享她們在平衡工作與生活方面的經驗和心得。



MAD#3向前一步文化沙龍

12月27日，在MAD系列文化沙龍活動之《MAD#4 | 總裁陪你跨年》中，集團執行董事兼集團總裁莫斌、集團執行董事兼集團副總裁宋軍、集團副總裁程光煜、集團副總裁朱劍敏、集團人力資源管理中心副總經理賈美文與員工進行面對面交流，一一解答員工關於企業發展戰略、企業管理、工作、生活的各類問題。

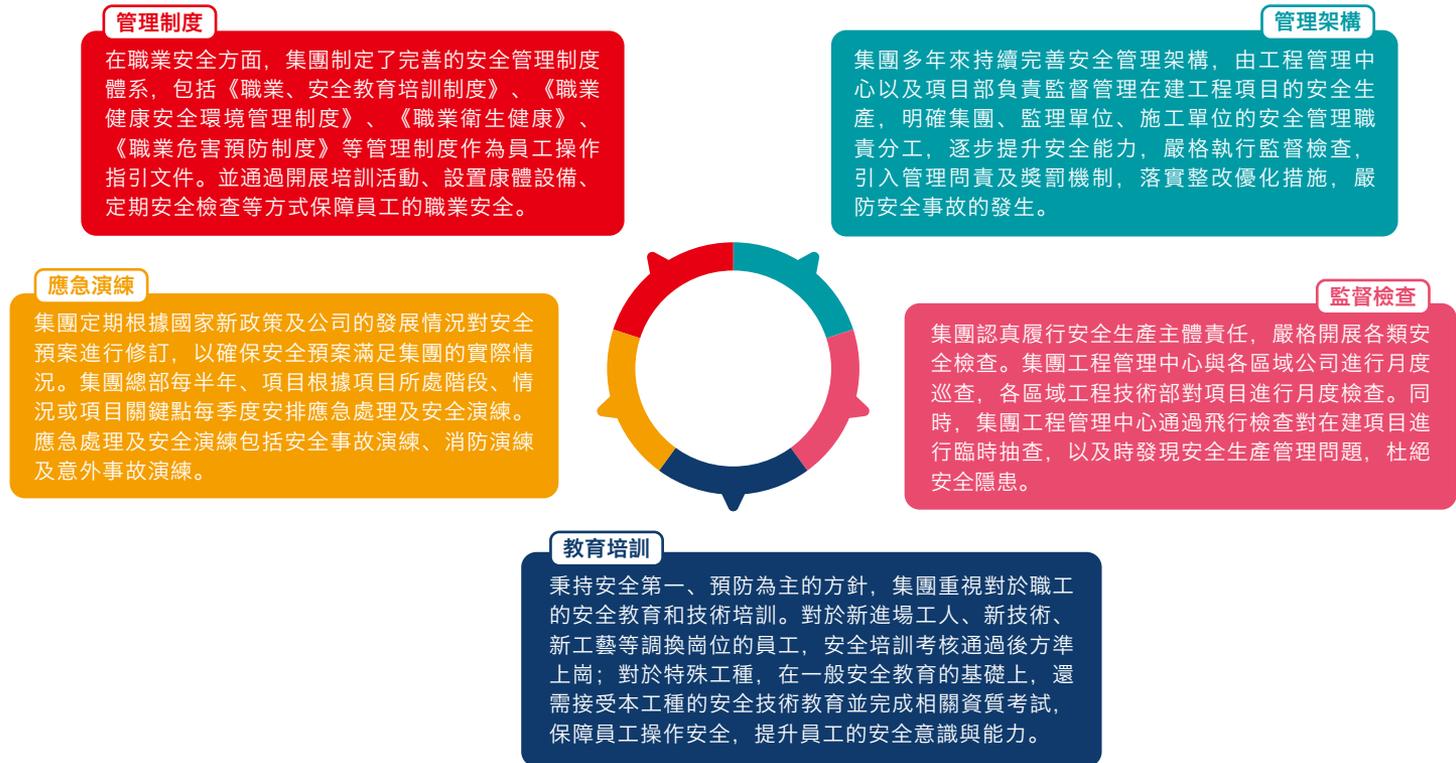


MAD#4總裁陪你跨年文化沙龍

5. 職業安全與健康

集團高度關注員工的職業安全與健康，嚴格遵守相關的法律法規，持續完善並落實安全管理制度與日常培訓，為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，倡導工作與生活之平衡，務求確保員工的身心健康。

1) 保障職業安全



2) 關注員工健康

我們高度關注員工的健康狀況，定期為員工安排健康體檢，以便員工及時了解自己的身體狀況。碧桂園酒店要求所有食堂員工均需辦理健康證。碧桂園總部及主要辦公區域均設有食堂，為員工提供健康、衛生的飲食，並於下午時段設計工間操、定期組織各類員工運動比賽鼓勵員工積極鍛煉，增強身體素質。

集團為員工提供舒適健康的辦公環境，在工作區域適當種植綠色植物，並每天定時播放舒適音樂，鼓勵員工進行伸展運動，減少長期伏案工作帶來的身體損傷。

案例

有花young，更青春 | 廣清區域員工運動會

2017年12月16日，碧桂園廣清區域舉辦大型員工運動會，集團執行董事、集團副總裁兼廣清區域總裁宋軍、集團副總裁朱劍敏及近2000名廣清員工、家屬齊聚一堂，共同見證這場規模空前的年度盛會。



2017年有關員工職業安全及健康數據列示如下：



員工事故傷害事件發生後，集團積極採取措施使員工得到及時救治，並安排跟進後續工傷認定、鑒定事宜，保證工傷員工相應的工資福利待遇以及休息恢復時間，切實維護工傷員工的合法權益。

6. 員工權益與平等參與

集團嚴格遵守業務所在地有關勞工權益的法律法規，堅決拒絕聘用童工及強迫勞工，簽署勞動僱傭合同，依法按時足額為員工繳納社會保障與福利金，切實保障員工權益。我們堅持平等公正的用人原則，確保員工不因性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰、家庭與健康狀況等因素而受到區別對待，亦不允許任何形式的歧視行為。

為了幫助員工更好地融入工作地國家的文化，促進不同國籍員工之間的文化交流與理解，集團開設了以下活動：

- **語言培訓：**包括英文能力培訓、小語種能力培訓及中文培訓
- **跨文化適應力及領導力培訓**
- **結對子活動：**中國籍員工與外國籍員工互幫互助，共同參加節慶活動、日常生活的融合

集團致力維護員工的合法權益，員工若遇到不公平待遇，可通過集團風控審計監察中心、集團工會勞資委員、集團人力資源管理中心，或直接遞交相關資料到主席信箱等形式進行申訴。相關部門收到員工訴求信息後進行跟進及處理，並確保員工的訴求得以合理解決。



VALUE CREATION FOR SUPPLY CHAIN

為供應鏈 創造價值



為供應鏈創造價值

集團高度重視供應鏈管理，嚴格執行供應商的準入與評估工作，以保障集團的產品與服務品質，同時，積極與供應商進行溝通交流，致力維護互利共贏、互信互助的合作關係。**2017年，由集團採購中心主管的材料類供應商共5,369家，由集團成本管理中心主管的集團工程類供應商共2,057家。**詳細供應商分類統計數據請參見報告附錄 I。

1. 供應商管理機制

供應商開發及準入：集團設有清晰的《供應商準入機制》、《總承包施工單位考核評價辦法》等供應商準入管理制度，包含各類材料供應商的準入要求、供應商調查程序等規定作為選擇供應商的標準。從供應商的質量保證體系、資質證書、近三年經營指標、主要銷售客戶群、主要生產和檢驗設備、相關工程案例、供貨周期等維度對候選供應商開展綜合考核，以確保所選供應商具備與集團品質標準相匹配的履約能力。

此外，集團在招標文件和合約中均會要求供應商遵從相關法律法規，其中部分包括與環境和勞工準則相關的法規或要求。視乎環境和勞工議題與供應商的相關程度，集團將會就特定議題對供應商提出額外檢查要求或其它信息查詢。

供應商評估管理：集團制定了《供應商後評估制度》，定期對供應商進行評估，對於列入供應商黑名單的供應商，集團將終止與其的合作關係。

案例

集團總承包商施工單位考核及評價

集團制定了《總承包施工單位考核評價辦法》等管理制度，規定引進施工方的資質審查流程及關注點、對施工單位的考核評價辦法等內容。

● 施工單位資質審查：

集團成本管理中心牽頭對施工單位進行考察，合格者納入合格施工單位信息庫，集團所有項目投標入圍單位，原則上必須從“合格施工單位信息庫”中選取。

● 定期進行施工單位的評估及考核：

季度考核：區域工程技術部、運營管理部、成本管理部根據評價辦法分別負責施工單位質量、進度、成本的考核，並由集團相應中心審核，根據得分將施工單位設定為四級，對於末尾兩級施工單位實施預警、約談督辦、停止投標資格等處罰。

年度評價：由工程管理中心主導，根據季度考核得分計算出年度綜合評價分數並進行全集團排名，確定年度評價等級，對評級優秀單位進行獎勵，落後單位進行處罰。

供應鏈貪腐防範：為規範招投標、採購、基建等商業合作，預防和打擊不正當競爭，體現雙方公平合作的精神，對所有的供應商，均要求其簽訂《碧桂園供應商廉潔合作須知》，對相關員工均要求其簽訂《廉潔協議書》。

此外，集團鼓勵供應商對於可疑的腐敗行為通過熱線電話和電子郵箱做出匿名舉報，並承諾由獨立的專職人員開展調查。我們致力於維持公平公開的採購環境，嚴防供應鏈的潛在貪污舞弊事件的發生。

2. 供應鏈責任溝通

集團重視與供應商的溝通，通過郵件、電話、微信群等渠道保持適時的互動及交流。2017年3月，集團採購中心於總部舉辦了年度供應商大會，與供應商開展深度的溝通及交流，並對表現優秀的供應商進行嘉獎。



集團總裁莫斌於供應商大會發表致辭

案例

與建築標桿企業戰略合作



集团与四家总包企业签署战略合作协议

十九大強調，發展必須堅持質量第一、效益優先、務求推動高質量發展。集團積極響應國家發展思路，追求質量第一，攜手標桿國企和民企為代表的優秀建築企業，持續為老百姓建又好又便宜的房子，助力推動中國新型城鎮化進程。

2017年12月26日，集團成本管理中心聯合工程管理中心在總部舉行大會表彰土建、總包、裝修等60多家優秀合作夥伴。為了獎勵優秀合作夥伴，集團在議標、招標模式基礎上，推出了戰略合作模式和優先合作模式。其中，戰略合作模式即“派單式戰略合作”，由總部直接派單給標桿合作夥伴。目前，集團已與中建五局、中天建設、中建二局、中建四局等四家標桿建築企業簽署戰略協議，均達成千萬方量級的合作訂單。

3. 關注承建商的施工安全

集團重視承建商的施工安全問題，採取一系列措施包括安全巡查、培訓及宣導等方式以有效控制承建商施工安全風險。



紫宸花園現場圖

案例

“石碣碧桂園-紫宸花園”項目施工安全培訓

“石碣碧桂園-紫宸花園”項目採用碧桂園SSGF全新理念指導施工，並在工地設置培訓課室，每天開工前，項目相關負責人組織項目施工人員進行安全施工的問題宣貫。同時，集團不定期組織項目施工人員就職業安全事宜進行培訓。

“石碣碧桂園-紫宸花園”項目榮獲“2017年度東莞市建築裝飾工程安全生產與文明施工優良工地”。

APPA 碧家



為客戶
創造價值

VALUE C
CUSTOM

RTMENT
国际社区



REACTION FOR
ERS

為客戶創造價值

2017年是集團的品質管理年。我們始終堅持，給業主的不僅僅是一套房子，更是一個五星級的家。作為房地產開發商，集團持續通過技術創新和管理優化兩個維度嚴控產品品質。同時，作為一家全產業鏈覆蓋的綜合產業集團，集團在提升各業務板塊產品與服務品質的同時，充分利用物業服務、交通出行、商業消費、文化教育、旅遊休閒、金融理財、醫療健康等各類配套資源，讓每位業主擁有更加便捷、美好的生活。

1. 項目質量管理

質量與物管是集團的生命線。成立二十五年以來，集團始終堅持“工匠精神”的品質追求，持續落實“過程精品、人居典範”的質量方針，為客戶建造高質量且實用的房子，務求實現“給您一個五星級的家”的品牌承諾。

“ 工匠精神就是，所有的事情都應該很好地推敲，腳踏實地奮鬥，偉大在於細節。

集團董事會主席 楊國強 ”

1.1. 優化管理手段，嚴控項目品質

集團建立了健全的工程質量管控體系，包括制度體系及執行體系，並通過落實三級管控，全力推動質量管控體系在日常工作中的長效運作。

工程質量管控的制度體系：主要包括三大板塊：“工程技術標準及培訓制度”、“工程質量過程管控制度”及“工程質量評估考核制度”，在制度上從技術要求、過程監管到考核評估形成對工程質量的閉環管理。

工程質量管控制度體系



工程質量管控的執行體系：圍繞“全員質量管理”及“全周期質量管理”的理念進行設計。

“全員質量管理”：落實集團、區域、項目的三級管控，完善工程質量管控的組織架構和職責劃分，明確由上至下的質量管理職責分工。

“全周期的質量管理”：抓兩頭，保證項目展示區的完美開放和交樓區完美交樓；盯過程，建立全周期質量管理機制，落實過程質量管理，提高過程管控力度，以有效保障項目工程質量。

為強化質量管控標準，集團設置質量紅線管理制度，對工程質量進行紅線管理，包括碧桂園集團工程質量紅線、精裝六條，以及涵蓋建築、結構、兩防、觀感、安裝、材料及裝修等方面的紅線管控範圍，並在集團樓道處、洗手間，項目管理處及項目現場等地方均張貼了集團統一格式的質量紅線宣傳掛板，警示碧桂園人了解並嚴格遵守紅線管理規定。

碧桂園集團工程質量紅線：集團嚴格遵守國家《工程建設強制性條文》的質量管理要求，並針對可能出現的質量問題提出了“碧桂園集團工程質量紅線”的管理思路，除了在技術、原材料、工藝上的要求，還提出了管理方面的要求，例如交付前要提前一個月進行模擬驗收，用客戶的視角去檢查，檢查通過了才能交給客戶。碧桂園集團工程質量紅線管理要求列示如下：

結構安全	<ol style="list-style-type: none">1 按設計圖紙（含有效變更單）施工2 按國家規範嚴格執行隱蔽工程驗收3 確保結構安全（基礎工程合格、鋼筋工程合格、混凝土強度、砂漿強度合格）4 樓板厚度偏差不大於2cm且合格率大於70%
兩防底綫	<ol style="list-style-type: none">5 砌體頂磚、掛網嚴格執行集團兩防要求6 防水及構造工程嚴格執行集團兩防要求
過程管控	<ol style="list-style-type: none">7 嚴格執行外牆淋水試驗，衛生間、陽露臺及屋面蓄水試驗8 原材料檢驗9 <ol style="list-style-type: none">(1) 土建移交工作面需驗收合格、書面簽字(2) 交付前必須進行模擬驗收及整改
重點工藝控制	<ol style="list-style-type: none">10 <ol style="list-style-type: none">(1) 門檻口、擋水石須濕貼(2) 外牆石材、面磚安裝牢固(3) 欄桿安裝牢固(4) 衛生間插座PE線與等電位線可靠聯接(5) 斜屋面瓦安裝牢固(6) 外牆洞口封堵符合抗滲要求

精裝六條：集團設置專門的團隊負責精裝修相關工作，引導集團精裝修管控的標準化、規範化，並制定了“精裝六條”以提升集團精裝修的品質。精裝六條要求如下：

土建移交工作面	1 土建移交工作面記錄表 實測實量交接驗收 移交後出現嚴重質量問題
交樓樣板層	2 樣板層要求
模擬驗收	3 模擬驗收與整改
重點工藝控制	4 門檻石、擋水石 牆地磚勾縫 給水管帶壓施工 瓷磚開孔
假冒偽劣材料	5 假冒偽劣材料／偷工減料
成品保護	6 成品與半成品保護

為了保證質量紅線管理制度的落實，集團設定了包括月度巡查、飛行檢查等檢查方式定期或不定期對質量紅線進行重點檢查，針對項目存在的質量問題制定並落實整改計劃，引入問責與獎罰機制，務求保證項目的整體質量符合集團標準及業主期望。

1.2. 建造工藝與技術創新，提升項目品質

集團積極響應國家住宅產業化、綠色建築等宏觀政策方向，銳意創新，以提升集團的核心競爭力，實現“精品質、高速度”的戰略目標。2017年作為集團的品質管理年，集團更大力度地推廣四新技術，通過推廣SSGF工業化建造體系、裝配式建築、鋁合金模板工藝、鋼支撐體系等工藝，從根本上提升主體結構質量、減少質量通病。

● SSGF工業化建造體系

集團整合20余項新建造科技，自主研發SSGF工業化建造體系，該套體系的關鍵在於建築模具一體化深化設計和全穿插施工，實現精細化管理，著力於從根源上解決房子開裂、滲漏等常見的建造質量問題。由於勞動力成本比傳統工藝減少1/3，建造速度比傳統建造體系約快1倍，客戶以經濟的價格購買到高品質的產品，減少質量隱患的同時，通過提高建造效率可以滿足客戶更快入住新房屋的需求。



碧桂園SSGF工藝20余種新建造科技

● 裝配式建築

裝配式建築代表新一輪建築業科技革命和產業變革方向，既是傳統建築業轉型與建造方式的重大變革，也是推進供給側結構性改革的重要舉措，更是新型城鎮化建設的有力支撐。集團積極推動新型建築工業化，助力創新型國家建設，目前已在北京、上海、廣東、江蘇、遼寧、湖北、安徽等多個省市發展50余個裝配式建築項目。2017年11月9日，集團入選由住房和城鄉建設部評定的國家首批裝配式建築示範基地。



臨港奉賢園區項目(預制率40%)

● 鋁合金模板工藝

採用鋁合金模板代替傳統木模，模板精度以及強度更高，混凝土結構一次成型，無需打磨修補；此外工人安裝效率更高。每棟樓只需配備一套鋁模，無需設置周轉材料堆場，現場文明施工更易保證；鋁合金模板可以反復使用，可以周轉使用100-150次，成本更低。鋁模材料可以回收利用，相比傳統木模更加節能環保。



鋁合金模板工藝

● 鋼支撐體系

集團採用新型鋼支撐加固體系取代傳統木方進行模板加固。新型鋼支撐加固體系採用冷軋鋼加工而成，相比傳統木方，鋼背楞的強度更高，不易變形。混凝土一次澆築成型，減少打磨修補。



鋼支撐體系

集團綜合產研結合、自主研發等多種方式，以設計研究院和研發設計中心為主體，不斷深化標準化、裝配式建築以及產品優化等方面的研究，積極探索相關研發成果的應用途徑。集團現有大部分研發課題為自主研發項目，包含建築類、結構類、設備類、裝配式技術及管理、綠色建築等多類別課題。集團亦積極與外部專業機構開展合作，共同開發創新節能的建築模式。為保護集團的知識成果，設置專崗負責專利的申報、評估、信息管理等各環節的工作，加強相關人員的專利保護意識，以保障集團的無形資產不受侵害。

1.3. 注重房屋細節，保障物業品質

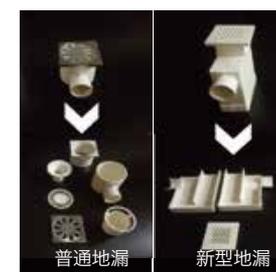
集團注重業主的居住體驗，通過追求完美細節致力為業主打造最為舒適的房屋，包括地漏、空調、隔牆、門窗、合理的材料及工藝等，給業主一個五星級的家。



地漏的故事

集團主席楊國強多次親自改良地漏，經過6次嘗試，終於設計出安裝方便、成本低廉的地漏。

普通地漏的連接件多、模具復雜，連接件之間因密封不嚴易臭氣外溢；新型地漏的存水量是傳統地漏的四倍以上，水封60mm，地漏部件一次成型，內部不存在任何連接配件，從結構上保證了地漏活水量，有效避免水分蒸發，地漏乾涸和臭氣反溢，同時更能實現快速排水、不會積水。日後維修安裝也同樣簡單快速，價格更低於市面60%。



空調的故事

集團主席楊國強親自爬上空調機查找噪音原因，最終將噪音從40分貝降至33分貝。

隔牆的故事

集團主席楊國強8次修改森林城市樣板房，追求極致的海景、最大的面寬、最合理的布置和最方便的動線。

門的故事

集團設計院從27扇門中精挑細選出6扇最安全、隔音、耐用的門，以求最貼合客戶需求。

裝設一體

裝修專業人員參與項目規劃設計階段的戶型評審並配合提供精裝方案，提前將裝修要求的砌體定位、水電定位等反映在建築施工圖中，預埋預留所有管線、洞口，避免了零散裝修造成的巨大資源浪費。

細致環保

嚴格選用符合和高於環保標準的材料，如：實木復合地板使用低遊離甲醛的防水環保膠，木質家具甲醛釋放量達到歐洲E1環保標準。

2. 項目驗收與交付

項目完工後，各區域組織及安排集中交付工作，並在交付前對物業進行層層風險排查與驗收檢驗，嚴格把控待交付物業的質量。

承接查驗

項目竣工驗收前，客戶關係管理部與項目部、物業分公司成立承接查驗小組，共同對物業共享部位、公用設備設施開展檢查和驗收，對發現的問題進行及時、妥善的處理。

多部門聯合驗收

房屋集中交付前，客戶關係管理部聯合工程技術部、設計管理部、營銷管理部、項目部、法務部、物業分公司，從業主角度對房屋的部位、功能與合同標準條款進行全面的內部檢查驗收。

客戶預驗收

項目業主入住前，客戶關係管理部聯合項目部、物業分公司陪同業主進行一戶一驗預驗收，對於業主關注的問題在交樓前進行及時處理。

案例

收樓寶助力業主收樓

2017年12月18日，集團推出全國統一的業主互動平台“收樓寶”。“收樓寶”借助互聯網微信平台連接購房人與售後服務，打破時間與空間局限，一站解決購房人面臨的了解工程進度、收樓驗房、房屋報修、房產證辦理、與發展商互動等痛點。

“收樓寶”主要包含基礎功能與增值服務兩大板塊。基礎功能涵蓋收樓驗房、查詢信息等服務，包括在線客服、工程查詢、交付預約、一鍵驗房、房屋保修、產證查詢等。增值服務包括客戶活動，以及金融理財、居家出遊、家裝優惠等配套服務。



“維溫九步法”

集團重視與客戶的互動與溝通，持續推行“維溫九步法”，具體包括：“簽約後首周回訪”、“設計師見面會”、“成熟社區參觀”、“工地開放日”、“精裝修工藝及部件參觀”、“交付預驗收”等活動，主動關懷客戶，持續與客戶維持良好溝通關係。

2017年“維溫九步法”相關活動開展情況如下：

簽約後首周回訪	覆蓋區域 39個	回訪項目數量 560個	簽約客戶 255,140戶	已成功回訪戶數 204,007戶	成功回訪率 79.96%
設計師見面會	覆蓋區域 24個	開展數量 51場	 參與人數 192,090人		
成熟社區參觀	覆蓋區域 13個	開展數量 27場			
工地開放日	覆蓋區域 34個	開展數量 151場	 宣傳稿件 1,017篇		
精裝修工藝及部件參觀	覆蓋區域 7個	開展數量 30場			
預驗收	覆蓋區域 28個	開展數量 150場	 閱讀量 711,307人		
增值鉅惠拎包入住	覆蓋區域 18個	開展數量 68場			
房屋保養保養	覆蓋區域 28個	開展數量 90場			
智慧生活	覆蓋區域 10個	開展數量 60場			

案例

工地開放日

集團所有樓盤項目都需根據施工進度邀請業主參觀，將建築工程中所用材料、工藝工法、交房標準進行展示，以開放透明的姿態展示“過程精品，人居典範”的承諾，堅定客戶對房屋質量的信心。2017年，集團提高了工地開放的要求，要求工地需做到部分開放及全天候開放，即所有業主可到固定樓層進行參觀，促進工程品質及交付滿意度的提升。

2017年，共計151個項目/標段舉行工地開放日活動。

案例

牽牛花行動

2017年，集團客戶關係管理中心提出“牽牛花行動”——當每一個遇到難題的客戶找到我們任何一位員工時，我們都會力所能及地為其解決問題，讓每一位客戶得到妥帖的接待，展現集團五星級服務品質。

截至2017年年底，牽牛花行動已在全國40個區域的511個項目開展，合計舉辦宣貫會396場，鼓勵員工在客戶遇到問題時主動幫助解決，或者將客戶轉介到客服部門，減少員工推諉的情況，提升員工的服務意識。該行動覆蓋了集團11萬員工，並在高管層面及各區域進行了宣貫和落實。

集團每年根據員工轉介行為的表現評選積極個人，區域根據實際情況自行定期進行評選，對在牽牛花行動表現優秀的積極個人進行嘉獎，以鼓勵每一位碧桂園人的主動服務意識，以切身行動幫助客戶解決難題，竭誠為客戶服務。



牽牛花行動專項培訓

2017年，集團客戶關係管理中心通過電話調查及隨機抽查的方式進行物業發展業務的客戶滿意度調查。本年度調查範圍覆蓋全國60,676人，調查人數比2016年增加9,405人，客戶滿意度得分82.0%，相比去年客戶滿意度得分75.4%提升了6.6%。

3. 物業服務品質管理

碧桂園物業為業主提供物業管理服務、社區增值服務、協銷服務及其他業務，涵蓋了物業銷售、物業交付、業主入住及使用物業等關鍵流程，形成了覆蓋社區全生命周期的服務體系。碧桂園物業不斷與時俱進，將現代技術推廣、應用在社區中，創新服務模式，營造社區文化，並提出“5H”服務理念，為五星級家園注入新內涵。



碧桂園物業已進駐全國超過700個小區，其核心的競爭力是管家服務職業化，自推行鳳凰管家服務體系以來，清晰鳳凰管家職級晉升渠道，明確鳳凰管家定位，即客戶關係管理者、物業資源協調者、社區生態建設者、優質服務推廣者，一切以業戶為中心，圍繞業主滿意度提供各項專業服務，包括：

- **管家服務前置：**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，從房屋配套進度，到業主收樓時候均為業主提供面對面服務；
- **網格化服務：**通過對社區進行物理空間劃分，管家按照一定用戶量設置一個獨立網格，由專屬管家負責每個網格的服務品質及客戶體驗，管家需認識全片區所有業主，並保持管家微信和電話不改變，以方便業主及時聯繫到管家；
- **鳳凰管家3.0：**管家通過CRM(Customer Relationship Management)系統對工程、保潔、安保人員進行快速調度，為業主提供更優的服務體驗；提供鳳凰管家服務站、活動室、閱覽室等增值服務，用“小而美”讓業主“大滿意”；
- **碧桂園物業·貼心1號：**屬於碧桂園物業的“頭號”增值服務，我們根據業主的不同需求，持續推出高效、實用、貼心、創新的便民服務，不斷提高業主滿意度。

案例

“便民服務日”

“便民服務日”活動是“碧桂園物業·貼心1號”增值服務節中的一個項目，與業主拜訪、業主座談會、經理接待日、朝送暮迎、關愛獨居長者、兒童跳蚤市場、懷舊電影節共同成為增值服務節的固定行動。“便民服務日”於每月第二周的周六全國共同開展。

2017年“便民服務日”活動共覆蓋354個項目，開展活動超過3,300次。全國共磨菜刀38,285把、維修小家電15,890件、理發22,568次、維修自行車10,960輛、衣物捐贈25,056件、縫補衣物23,190件、義診9,790次、派滅四害藥品8,840件。



衣服縫補服務



單車修理服務

案例

鳳凰優選 — 為全國超300萬業主和15萬員工家庭，提供好吃、好用、省錢、安全的產品

鳳凰優選是碧桂園集團旗下社區生活服務品牌，以社區零售為基礎，以嚴苛的標準管控商品的產地、工藝、原材料及儲運流程，確保消費“安全”；從原產地到社區，省去中間環節，真正“省錢”；以多維度的感官指標和科學標準，體驗並甄選商品，力求“好吃、好用”。與豐富的社區服務功能一起，通過社區店、無人店等多種類型的實體店及在線商城，打造“覆蓋社區生活最後100米”的一站式生活服務平台。



鳳凰優選廣告圖

碧桂園物業重視業主對我們服務質量的評價，2017年，物業採用400熱線問調的方式進行業主滿意度調查，調查範圍覆蓋全國約15萬人，獲取有效樣本30,353份，滿意度得分89.56%。碧桂園物業公司本年度未接獲重大投訴。

案例 ● 聽風行動

“聽風行動”是由物業總公司單線邀約常住業主成為神秘督察員，從業主的視角了解物業服務真實狀況，根據自身的居住體驗直觀感受對物業服務場地設施管理和軟性服務情況予以評分。自2017年1月起開始執行，並於2017年2月10日正式發布《關於開展碧桂園物業“聽風行動”的通知》。覆蓋範圍共37個區域，210個收樓已入住項目，邀請到全國業主300余位。

行動成果：

- 獲得業主的較大認可，業主評價分數穩步提升。
- 區域、項目的關注度不斷提高，重現場、抓整改，自查自糾。如項目制作微推“給聽風業主的一封信”，針對聽風業主提出的問題項進行整改反饋，及時宣傳，不斷提升業主滿意度。

碧桂園智慧社區生態圈：碧桂園物業積極響應國家發展智慧城市的戰略部署，以信息化和智能化作為雙輪驅動，著力打造智慧社區，積極布局智慧生態。碧桂園安心家通過物聯網雲技術，以智慧社區平台整合社區門禁、停車、呼梯、雲對講、安防等智能化系統和智能家居、智能硬件等產品，為業主帶來安全、便捷、智慧的生活及服務，並與各方共享社區及平台價值。



4. 酒店服務管理

碧桂園酒店集團始終貫徹“熱情微笑，盡善盡美”的服務理念，深耕4+N服務體系，不斷優化服務流程，提高服務效率，打磨服務細節，切實夯實服務質量，務求給旅客帶來高效周到、舒適愉悅的入住體驗。

回訪制度監督服務質量：集團每半月定期對會員的訴求及反饋進行回訪，並形成滿意度回訪報告發送至會員管理群中，以督促各酒店相關負責人員注意日常服務以及客戶投訴處理的質量。

口碑管理系統監督服務質量：酒店集團運營管理部通過全網全渠道收集客戶的負面點評內容，並與同類集團在關鍵點進行對比評分，形成固定分析報告，指導酒店進行服務改善。

2017年，酒店集團通過電話調查及當面訪問的形式持續開展客戶滿意度調查，參與客戶**98,652**人，滿意度得分**97.5%**，相比去年客戶滿意度得分**97.4%**提升了**0.1%**。酒店集團本年度未接獲重大投訴。

5. 客戶投訴處理

集團重視客戶的意見，以開放的心態傾聽客戶的聲音，以了解客戶的期望與需求，並以此作為參考改善物業品質、提升服務質量。

房地產開發業務	物業管理服務	酒店服務業務
集團通過集團400呼叫中心、區域客訴熱線、項目現場客服經理及維修工程師等渠道收集客戶投訴意見，呼叫中心收到客戶投訴或意見後，安排區域層級負責投訴的經理主導處理，負責經理接到投訴單後調查並向集團反饋結果，呼叫中心人員進行回訪確保客戶訴求已解決後進行關單處理。	集團物業設立400客戶聯絡中心，24小時接受業主的各類投訴，同時還通過鳳凰管家、物業服務中心前台、鳳凰會APP等渠道受理客戶訴求意見，通過系統分類流轉處理，要求訴求處理人在收到客戶投訴後1小時內給予客戶回應，並將投訴內容傳達至相關責任業務部門。責任業務部門接到投訴後應立即處理，並於24小時內向客戶反饋處理結果。對於處理時間較長的事件，則需定期向客戶反饋處理進程，客服需在48小時內對投訴事件進行回訪，確保客戶訴求已得到解決。	客戶可通過集團400呼叫中心、酒店大堂“賓客服務中心”等渠道提出客戶訴求，集團要求酒店在當天對客戶訴求提出解決方案，並對客戶進行回訪調查，確保問題得以解決。

6. 客戶信息及隱私保護

集團嚴格履行《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規要求，並在《信息系統使用管理辦法》中增加客戶保密條款制度對客戶信息管理進行規範，通過各類培訓及活動對員工的客戶保密意識進行培養，對違反客戶保密條款制度的行為進行懲處。

集團設有專業的信息安全管理團隊對信息的輸出進行把控，並通過系統權限設置控制對線上系統客戶信息進行保護，員工僅可查閱權限內的業主信息，權限外信息需通過管層理審批後才可查閱。對於線下客戶信息則由檔案管理室對紙質資料進行保管，亦需通過管理層審批才可對資料進行調閱。

7. 合理的推廣及營銷

集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，用於廣告、推廣及宣傳等用途的信息及材料均需對其進行合法性、真實性、科學性與準確性的評估及把控方可對外公佈，嚴厲禁止對外發佈欺騙及誤導性的宣傳信息及材料，切實保障客戶的合法權益。

開盤前銷售風險排查：項目完工後，客戶關係管理部在開盤前進行開盤銷售風險檢查，從現場展示、樣板房、客戶體驗等維度進行風險排查，以避免發生對客戶的銷售過度承諾的情況。

8. 多元化業務創新

集團遵循響應國家號召、提升業主居住生活體驗的兩項宗旨，大力探索新的業務項目，如長租公寓BIG+碧家國際社區、產城融合項目等，致力帶給客戶和業主更好的生活體驗。

案例**租購並舉 - BIG+碧家國際社區**

集團響應政府租購並舉的精神，穩步推進長租業務發展，為形成租售並舉的住房制度貢獻力量，於2017年12月20日正式對外發佈了集團長租公寓品牌“BIG+碧家國際社區”，並與30多家合作單位進行戰略簽約，致力於為有夢想、愛拼搏的都市青年打造城市夢想充電站，力爭三年內發展100萬套長租公寓。

集團將“BIG+碧家國際社區”定位為“城市夢想充電站”，打造“BIG+寓樂圈，讓生活更bigger”，讓年輕人“激活新我”，以強大生態圈重新定義長租公寓標準，融居住、物業、金融、商娛、健康等多元化內容於一體，提供跨區域、跨業態的多元“寓樂”體驗。

自2017年5月成立長租事業部以來，集團已先後在北京、上海、廣州、深圳、廈門等一二線城市布局15個項目。碧桂園首個長租公寓項目於2017年年底在上海正式開業運營。



碧桂園長租公寓



碧桂園BIG+碧家國際社區啟動儀式

案例**產城融合 - 碧桂園科技小鎮**

碧桂園科技小鎮，踐行新型城鎮化和創新驅動的理念，核心設計理念主要體現在產城融合、立體城市、多維度生態景觀系統等方面，通過重資產持有打造產業發展平台。集團目前已在珠三角、長三角和京津冀等地區完成了多個科技小鎮的初步布局，並且與硅谷巨頭思科、清華大學、中科院綜合研究中心等30多家國內外知名機構建立了戰略合作，為中國制造搭建理想發展平台。

作為集團首個創新小鎮項目，潼湖科技小鎮已於2017年5月17日動工，位於惠州潼湖生態智慧區，惠州潼湖生態智慧區有望成為在深圳周邊率先實現功能一體化、交通一體化、配套一體化、服務一體化的世界級創新產業集聚地。



潼湖科技小鎮規劃圖



潼湖科技小鎮實景圖



荣获2016-2017年碧桂园集团第二届阳光公益单位
沪苏区域 湖北区域 湖南区域 顺茵公司 山西区域
佛肇区域 江中区域

荣获2017年阳光公益单位的名单

物业公司 广东腾越公司 酒店公司 江苏区域
惠深区域 粤东区域



CORPORATE GOVERNANCE AND INTEGRITY DEVELOPMENT

企業管治 與廉潔建設

日光文化节阳光
广清区域 河南

沪苏区域 西北区域 江中区域 湖北区域



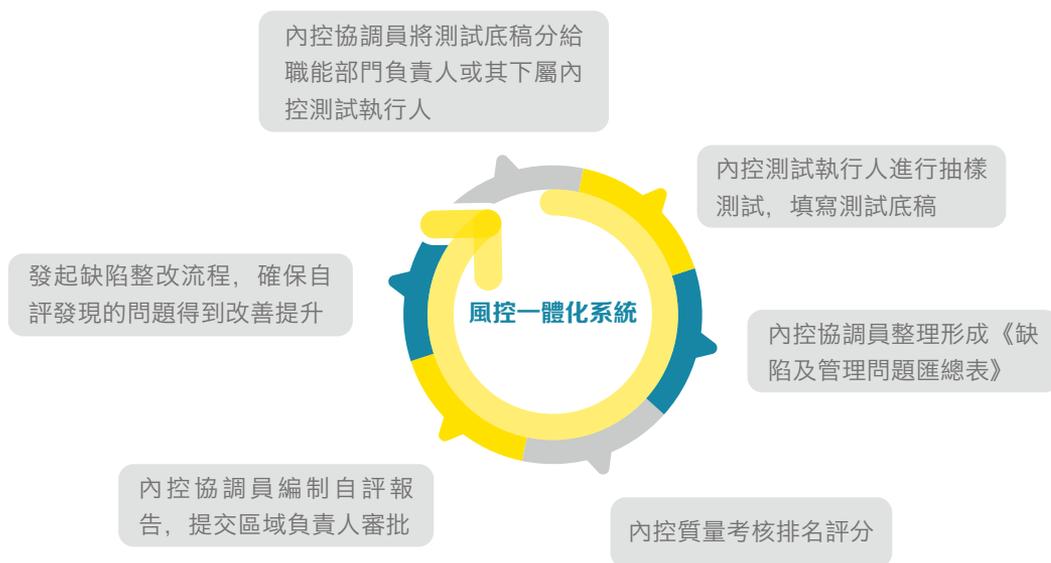
企業管治與廉潔建設

集團嚴格遵守企業管治相關法律法規及政策規定，建立了規範的企業治理架構以及管理規則，並著力於維持高效的風險管理及內部監控體系，以持續提高企業管治水平。董事會每年召開最少4次會議，以評估及考慮本集團擬進行的各項交易，以及審議和批准本集團的中期業績及全年業績。

1. 內部控制與監督機制

集團建立了以風險防範為導向的內部控制與監督機制。風控審計監察中心作為集團風險控制、內審與內部監察的專門機構，獨立對內部運營及財務流程進行審計，對違反廉政操守行為進行監督、檢舉及處理，建立風險管控體系以規避營運管理中的風險事宜。

集團在風控一體化系統中建立內控自評機制，設置內控協調員進行統籌與員工培訓，使職能部門的員工參與工作流程的內控測試工作，從而及時發現一般缺陷或管理問題並進行整改，實現對內部管理的持續提升。內控自評通過以下流程進行：



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。

2. 廉潔與反舞弊管理

誠實守信、合法合規、廉潔自律的企業文化是集團的立足之本。集團秉持“做有良心、有社會責任感的陽光企業”的價值觀，持續修訂並落實廉潔建設相關制度，提升內部風險管控措施與執行力，加強對員工的廉潔宣傳與教育，從而提高員工對貪腐事件的警惕性，在集團上下樹立反腐倡廉的優良風氣，致力打造陽光企業。2017年度，未發生對集團或員工提出並審結的反貪腐相關訴訟案件。

制度建設與培訓：集團重視陽光廉潔建設，要求所有新入職員工、經理人必須參加集團內部組織的廉潔文化培訓，並設定了一系列員工行為操守鞏固內部的廉潔文化。

《集團員工利益衝突管理規定》

規定了利益衝突事件的範圍、申報流程及相關員工未按規定進行申報的責任

《集團員工職務行為管理規定》

強化監督、約束並規範公司員工職務行為，分別從員工利益衝突，索取、收受賄賂，侵占、挪用、私自處分公司財務，財務資金，工程項目，招投標及採購，銷售策劃，信息保密，人力資源，印章保管，失職、瀆職，工作場所等維度明確公司禁止員工進行的行為，並明確了調查以及處罰的規定

《集團員工違規違紀責任追究辦法》

明確集團追究責任的方式、追究及申訴處理流程，並按照不當職務行為的案件類型及影響程度細化了處罰規則

合作協議約定：集團要求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，合作單位需同時簽訂《陽光合作諮詢函》、《碧桂園供應商廉潔合作須知》等有關廉潔合作協議，對收受商業賄賂等違規行為進行約束，規範合作關係，與合作夥伴共同發展。

舉報與查處：集團風控審計監察中心設置專用郵箱和熱線電話作為舉報渠道，認真聽取員工、客戶、合作夥伴等各方的投訴舉報。在接到舉報後，風控審計監察中心對於舉報人的身份和舉報線索內容實施嚴格的保密措施，並對舉報事實進行調查。如經調查發現被舉報人確有違規違紀行為，集團會根據《碧桂園集團員工違規違紀責任追究辦法》，對被舉報人進行批評、記過、降級、解除勞動合同等處理，並追回集團經濟損失。對於違反法律的員工，移交公安機關處理。本著公開、公正的原則，集團會將案件調查查處結果反饋給舉報人，並在集團內網定期公示。

案例

第二屆陽光文化節

碧桂園集團董事會主席楊國強說“一家企業如果不夠陽光，就走不了太遠。”

集團2017年舉辦第二屆陽光文化節，以“正道致遠”為主題，在員工中弘揚誠實守信、合法合規、廉潔自律的工作作風，為公司發展和社會進步凝聚正能量。陽光文化節的啟幕儀式上，楊國強主席強調“貪腐，是人生最大的虧本生意”，倡導所有碧桂園員工在誠實守信、合法合規的前提下，通過自己的努力獲得成功，集團對貪腐違法行為零容忍。啟幕儀式現場頒發“陽光單位”、“陽光獎”等獎項，播放反腐倡廉微視頻《永不懈怠的鬥爭》，進行警鐘長鳴的敲鐘儀式，向全體員工表明集團反腐倡廉、夯實正道致遠的企業文化氛圍的決心。本屆陽光文化節舉辦“超級演說家”演講比賽，“一站到底”文化知識競賽等趣味活動，倡導員工“健康生活、快樂工作”，建立陽光向上的企業文化。



“正道致遠”第二屆陽光文化節楊國強主席講話



陽光文化節“一站到底”文化知識競賽總決賽合影

2017年6月19日，以“同心同行，共享共贏”為主題的“中國企業反舞弊聯盟2017年年會”在廣東順德召開，為期兩天，共有200多位企業代表參加，碧桂園為本屆年會的輪值主席單位，將協助聯盟在本年度開展以下工作：

- 秉承初心，繼續堅持吸引優質會員入盟，提升聯盟社會影響力
- 深化反舞弊機制，將不誠信信息共享擴展到不誠信供應商
- 加大開展反舞弊技術培訓力度，探索反舞弊職業能力認證
- 組織編寫反舞弊案例庫
- 開展舞弊風險庫預警指標體系建設
- 發佈行業舞弊報告白皮書



中國反舞弊聯盟於2015年6月19日成立，由碧桂園、阿里巴巴、復星、美的、順豐、萬科、中集等多個行業的標桿企業發起，旨在通過創新與合作，幫助企業實施反舞弊建設和制度舉措，推進資源和信息共享，搭建企業反舞弊經驗交流平台，助力建設廉潔、公正的營商環境，攜手遏制企業舞弊行為。截至目前為止，聯盟遍及全國20多個省（市、自治區），覆蓋企業人員200多萬人，在全國企業發揮了反舞弊主導作用。



為環境
創造價值

VALUE C
ENVIRON



**REATION FOR
IMMENT**

為環境創造價值

高速的經濟發展伴隨著巨大的環境壓力。集團深知作為企業公民所應承擔的環境責任，積極引入可持續的運營模式，以減少業務發展對環境造成的負面影響；充分利用專業所長，推廣綠色建築與可持續的城市空間，匯聚力量共同應對全球氣候變化等環境問題。

集團踐行綠色低碳發展策略，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等對集團有重大影響的環境法律法規，持續完善環境管理制度體系，強化環境管理責任，大力探索環境保護的有效途徑，務求構建資源節約型、環境友好型企业。

1. 環保策略

集團將綠色環保理念融入業務規劃與日常運營之中，現有主要的環境管理策略包括：



2. 環保制度

2017年，集團根據宏觀政策方向以及自身業務發展，審閱並進一步修訂環境保護管理制度，明確從總部件各業務板塊的環境管理與監督職能，為項目建設、設計、物資採購、物業運營、日常辦公等方面設立了全面的環境管理要求及工作指引，以全方位提升集團的環境管理水平，履行環境義務，打造企業綠色文化。

3. 環保實踐

3.1. 綠色建築及施工

順應中華人民共和國住建部於2016年發佈的《綠色建築行動方案》要求，集團大力發展綠色低碳建築，積極探索建築工業化的設計、施工、部件生產等，堅持推行住宅精裝修，致力在建築的全壽命期內，最大限度地節約資源、保護環境和減少污染。

在綠色建築方面，集團因地制宜，結合項目定位與客戶需求，多部門聯合評估審議低耗、環保、高效的項目設計方案，以實現建築與自然環境的協調統一。集團積極推動綠色建築評級、打造綠色標桿項目。作為集團綠色建築的示範樣本，集團總部大樓、馬來西亞森林城市、潼湖科技小鎮等均採用了立體城市設計理念，融入垂直綠化和多維度生態景觀系統，合理應用可再生能源、智能化設備以及LED照明系統等技術，以實現綠色建造的目標。

2017年，集團進一步深化與建築科學研究院等專業機構的交流合作，共同梳理適合集團標準化項目的綠建關鍵技術，致力全面推進和提升節地、節能、節水、節材和環保技術在城市建設中的應用推廣。



案例 ● 潼湖科技小鎮

科技小鎮標桿項目——潼湖科技小鎮，在城市建設方面，潼湖科技小鎮採用立體城市的分層設計，地下一二層是交通和停車空間，地面全是公園，全面採用垂直綠化和多維度生態系統，探索生態城市和智慧園區、智慧社區、智慧城市的建設路徑。

裝配式建築作為綠色建築的典型代表，是實現建築業“綠色化轉型”的必由之路。集團積極響應國家近兩年來出台的裝配式建築相關政策，健全標準體系建設、提升集成一體化設計能力，完善技術體系與施工工藝工法，推進綠色建築與裝配式建築的融合，以實現裝配式建築的有效應用。2017年，集團入選國家首批裝配式建築產業基地。

- **標準規程：**集團設計研究院將參與編寫國家行業技術規範—《預制混凝土外掛牆板應用技術標準》（JGJxx-201x）。該標準為我國裝配式建築行業內最具權威的綱領性技術標準之一。
- **設計能力：**集團新型技術研究部大力投入建築產業化技術在項目策劃、設計、生產與施工全產業鏈的實施路徑，加大對BIM軟件的開發應用，全面推廣綠色建築及建築智能化技術。
- **施工工藝和工法：**SSGF工業化建造體系，以“Sci-tech科技創新”、“Safe & Share安全共享”、“Green綠色可持續”、“Fine & Fast優質高效”為四大核心理念，整合20余項新建造科技，實現精品質、高速度、低能耗的建造，是集團應對新型裝配和建築工業化的有效的解決方案。

SSGF工業化建造體系可使工期大幅縮短8至10個月，施工技術的創新顯著提升了生態環保效益，以1,000萬平方米建築面積預估，如採用SSGF體系的項目相較傳統工藝可節約木材39.6萬立方米、水28.8萬噸、水泥25.77萬噸、砂72.5萬立方米，實現安全、可持續、綠色環保、優質高效的建造目標。

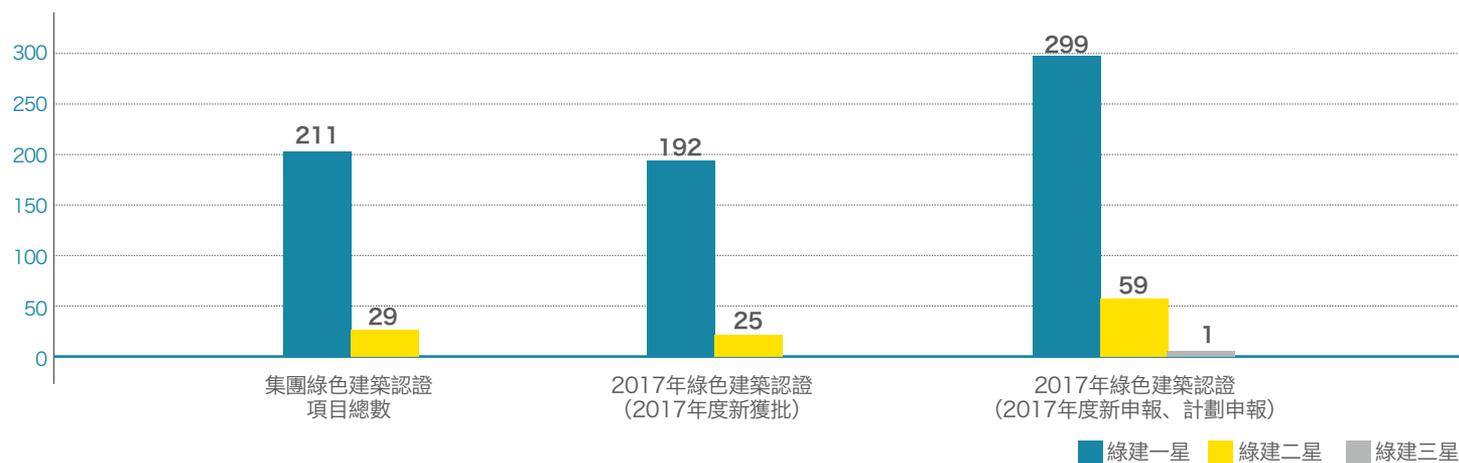


案例 ●●● 集團首個裝配式建築項目 - 上海浦東星作

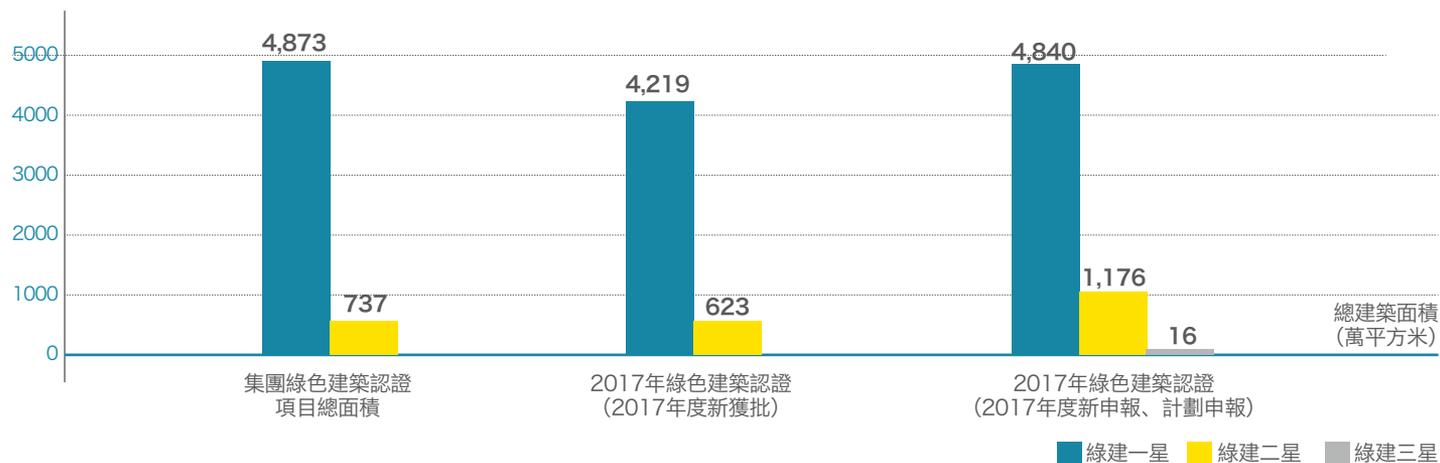
浦東星作項目位於上海市浦東新區南匯新城，項目採用了多項綠色建築技術措施，如裝配式建造、土建裝修一體化設計、透水鋪裝地面、高效節水灌溉技術等。浦東星作為集團首個裝配式建築項目，通過了綠色建築設計二星級評審，以實際行動為房地產業的可持續發展做出了有益探索。



集團綠建項目數量

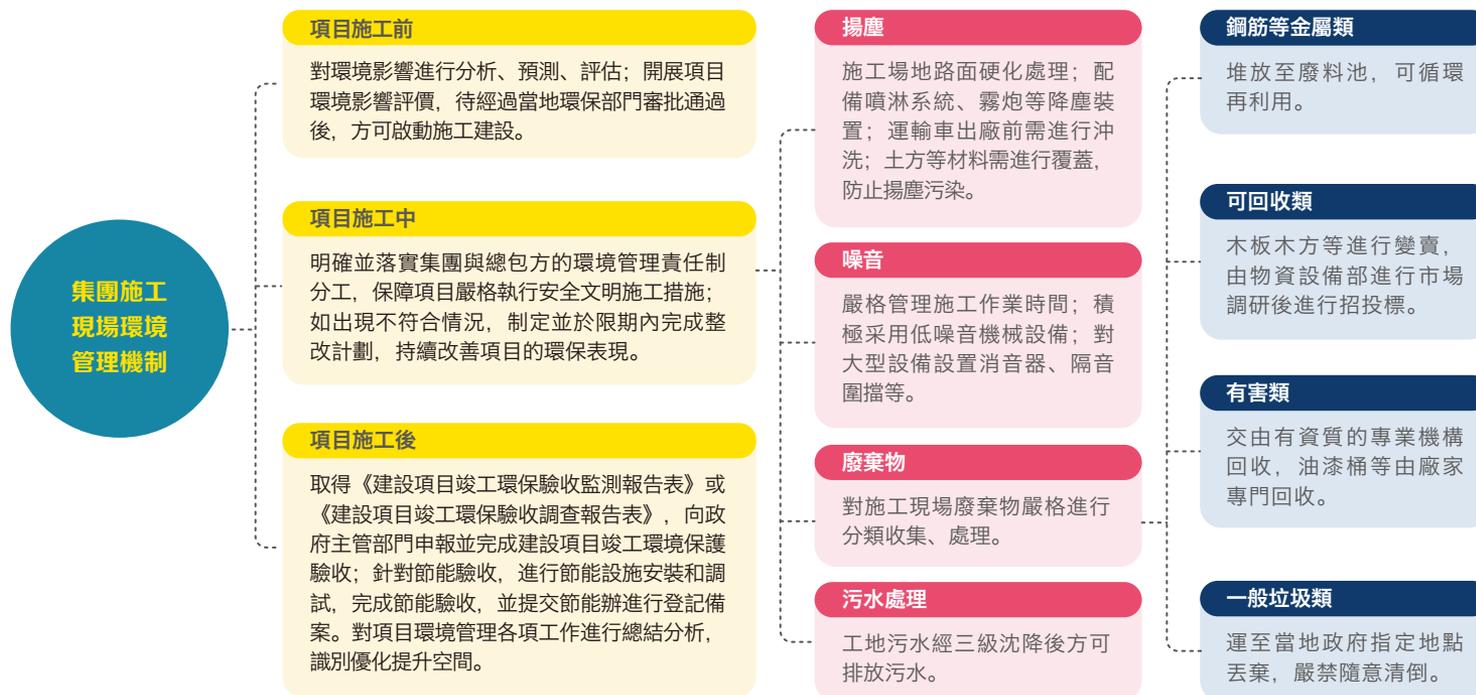


集團綠建項目總建築面積 (萬平方米)



3.2. 綠色施工

2017年，隨著國家大氣、水、土十條的環境保護措施的陸續發佈，各省市環保督察工作全面啟動，各地的“停工令”也不斷升級。為有效管理開發項目的施工現場環境，集團制定並落實安全文明施工管理辦法以及標準化圖冊，加強對項目的監督管理，確保符合法律法規及合同的環保要求，最大化減低施工建設對於自然環境的負面影響。



3.3. 綠色運營

集團的物業與酒店管理業務將綠色環保作為重點工作目標之一，積極推廣各類節能改造，推行節能降耗措施，致力為業主及客戶提供綠色、健康、品質的居住體驗。

集團物業板塊依照國家住建部“十三五”規劃綱要規定，大力推廣綠色運營模式，積極發展綠色物業。在項目日常運維管理過程中，加強資源與能耗管理，明確從總部至項目工程部的管理職責，對各項目的節能環保表現進行定期評估，並引入清晰的問責與獎罰機制，以實現項目的環保目標。

在能耗管理方面，逐步引入LED燈替代老舊照明燈、優化感應開關控制系統、推進電梯、空調節能改造，以減少浪費，全面提升用電效率。在節約用水方面，物業完成了項目二次供水改造，採用自動噴灌系統；同時加強對於供水管網的監督維護，有效避免漏水、滲水等水資源浪費現象。

物業板塊於在營項目設置分類回收垃圾桶，積極向業主普及垃圾分類知識，提升業主的重視程度與積極性，從而逐步落實國家關於垃圾分類收集的環保要求。同時設有舊衣收集箱，實現對舊衣物的回收與二次利用。

集團酒店板塊亦將綠色環保作為管理原則之一，在加強自身能源與資源管理的同時，積極向住客推廣綠色健康的出行與休閒方式。2017年，酒店集團攜手共享電動汽車平台—幸福叮咚，在旗下碧桂園鳳凰酒店設置獨立站點，將共享車輛帶到住客身邊，滿足住客的自駕需求。雙方將共同打造基於旅遊住宿出行需求的綠色環保計劃，幸福叮咚將根據碧桂園酒店客流量、住客出行習慣及周邊人口密集度等，進行站點鋪設和合理的車輛投入，以酒店為中心，輻射惠及周邊社區，讓酒店住客及周邊市民真正享受“共享出行帶來的便利”。

3.4. 綠色辦公

集團倡導綠色環保的工作方式，堅持執行節能降耗措施，鼓勵員工實踐綠色環保行為，共同營造綠色辦公文化。

能源及水資源管理

- 嚴格監控辦公區域的用電和用水情況，及時分析用量異常原因，制定並落實改善措施；
- 善用日光，保持燈光設備及燈泡潔淨以達致最高照明效益；
- 執行人離開燈的規定，每晚由專人對各樓層區域進行巡查，嚴禁能源浪費；
- 優先選購節能的電器及電子設備；
- 總部樓頂設有太陽能設備，面積計220平方米，自2013年10月1日啟用以來，持續為總部泳池和餐廳提供熱水；
- 總部公共走廊照明采用智能控制系統，實現場景功能控制、定時功能及移動紅外感應器功能；場景包括白天、夜晚、深夜、休眠四個模式，通過模式切換可有效地節約能源；
- 鼓勵員工走樓梯，減少使用升降機；
- 倡導1km內的員工步行上班，成立員工順風車群，同時引入共享汽車與單車，鼓勵員工綠色出行。



碧桂園總部引入共享單車

案例

2017年地下車庫照明系統改造

2017年，總部將地下車庫796支燈管從原來常亮的LED改為T8感應燈管。LED燈管常亮瓦數為13W，而T8感應燈管在無車無人的環境下，會自動開啟節能模式，節能模式下的瓦數僅為3W，從而減少了電能的浪費，同時延長了燈管的使用壽命。

節約用紙及其它資源

- 於各項業務積極推行並升級信息化辦公及培訓平台建設，在提升辦公效率的同時，減少紙張等自然資源消耗；
- 利用視頻會議代替部分差旅出行，從而減少差旅產生的溫室氣體排放；
- 對辦公設備進行定期保養，延長使用壽命，提升資源使用效益；
- 減少獨立打印機，設定雙面打印為標準設置，減少辦公用紙的消耗；
- 使用森林管理委員會（FSC）認證紙張用於名片打印。

廢棄物處理

- 無害辦公垃圾：每日收集並清運至環衛站進行集中處理；
- 餐廚垃圾：實行分類收集、日產日清，並交由專業公司進行處理；
- 廢舊墨盒：由供應商負責統一回收處理。



案例

變廢為寶 - 快遞袋重復利用

總部清潔人員遵循綠色環保的理念，在日常垃圾傾倒時收集快遞袋，將其整理鋪平，按大、中、小號分類存放，用剪刀將開口處剪開，用以替換黑色垃圾袋，一年可為集團節省至少3萬個垃圾袋的消耗，同時實現了對快遞袋的重復利用。

3.5. 綠色環境

碧桂園總部大樓將建築內外部的可綠化空間利用得淋漓盡致，以立體垂直綠化、多層次群落形成綠化組團、藤本植物攀援纏繞的形式，拓展綠化空間，最大程度地提高了建築的綠化覆蓋率和植物的葉表面積。2017年，總部大樓的綠色植物覆蓋面積（已包含植物的冠幅面積及攀藤植物的實際面積）已達27,660m²，為員工提供了清涼、舒適的辦公環境。



3.6. 環保宣傳

集團深知環境保護需要社會大眾的共同參與，致力利用自身的資源優勢，積極向員工、業主、供應商等利益相關方傳遞綠色環保理念。集團總部及各業務板塊定期組織多元化的環保活動，以提升利益相關方的環保意識、鼓勵他們在日常生活中努力踐行綠色行為，攜手共同實現綠色可持續發展。

對員工

集團定期通過多渠道向員工傳輸環保知識，於辦公區域設置宣傳標語及溫馨小貼士，以提醒員工注意節水節電。

對業主

通過各類社區活動號召業主節水節電、參與垃圾分類等環保行動。

2017年，物業公司組織全國社區積極參與世界自然基金會（WWF）“地球一小時”活動號召，在一小時內關閉不必要的電燈及耗電產品，以此表達對應對氣候變化行動的支持。地球一小時得到了廣大業主的認同，全國共有超萬戶家庭參與其中。我們希望藉此機會讓大家體驗節能的好處，加強環境保護意識，共同踐行可持續生活方式。



對客戶

作為低碳環保理念的積極踐行者，酒店集團已連續多年參與地球一小時公益活動。2017年3月25日，酒店集團攜旗下酒店共同舉辦了“牽手共創藍色WE來”活動，在熄滅酒店不必要照明設備的一小時間，邀請下榻賓客參與“低碳生活WE來暨雞尾酒會”，並向客人介紹“地球一小時”活動及酒店環保舉措，積極推廣綠色低碳的工作與生活方式。本次活動共吸引五千余人參與。



碧桂園酒店集團“地球一小時”活動



碧桂園酒店集團“地球一小時”活動

3.7. 環境關鍵績效數據統計

根據港交所《ESG報告指引》要求，集團於2017年度繼續開展環境數據的收集與統計分析工作。在2016年的數據統計基礎上，2017年我們從以下三個方面著手進一步提升了數據收集能力水平，確保數據填報的準確性與一致性，以滿足利益相關方對於企業可持續發展表現日益增長的期望與要求。

- **環境數據收集責任架構：**2017年，集團進一步明確了“總部 - 區域 - 項目”三級的數據收集與匯報渠道，以及各層級的數據收集責任人；
- **環境數據收集培訓：**集團組織地產板塊各區域的數據收集負責人進行環境數據收集專項培訓，編制並下發環境數據填報指引以及常見問題答疑手冊，幫助填報人準確理解數據項目內涵以及填報要求，提升數據填報能力；
- **環境數據統計工具：**審閱並完善了數據填報模板，便於數據收集責任人理解與填寫，以確保數據填報的準確性與一致性。

2017年度環境關鍵績效指標請詳見本報告附錄I集團可持續發展表現概述。



**VALUE CREATION FOR
SOCIETY**

**為社會
創造價值**



碧桂园志愿者
Country Garden Volunteer

碧桂园志愿者
Country Garden Volunteer

佛冈特产
佛冈特产

為社會創造價值

“

走過來的路，令我深知知識的重要，知識可以改變命運。知識是戰勝貧窮的最好利器，擁有知識方可改寫一個人乃至國家的命運。人的生存與發展，國家的興旺與發達，社會的文明與進步，靠的是知識和智慧。

集團董事會主席 楊國強 ”

集團積極承擔企業社會責任，以“做有良心、有社會責任感的陽光企業”為企業文化核心理念。董事會主席楊國強自幼家貧，依靠國家發放的獎學金才得以完成學業，如今集團在楊主席的帶領下，成立至今二十六年始終貫徹國家“實事求是、因地制宜、分類指導、精準扶貧”的方針政策，以“國強公益基金會”為扶貧平台，在教育扶貧、產業扶貧、救災賑災等方面，大力投入社會公益慈善事業。2017年，集團在慈善公益領域共投入金額 7.92億元。

1. 教育興國 碩果累累

2017年，集團繼續致力為有需要的貧困家庭和學子提供適時的助學幫助，讓他們能憑借知識、自信和正確的價值觀改變命運。

1) 仲明大學生助學金

仲明大學生助學金由楊國強主席於1997年初出資設立，楊主席堅持每年定期匯入100萬元（自2006年起增加到每年200萬元），以資助廣東19所高校貧困大學生完成學業。

“受惠社會、回報社會、讓愛薪火相傳”是仲明助學金設立的初衷和宗旨，也是它得以不斷發展、深入人心的基石。自仲明助學金設立起，凡是受過資助的貧困大學生，都需簽訂一份“道義契約”，承諾有能力時返還助學金以幫助更多有需要的人。如今，受助的仲明學子紛紛返還助學金，甚至設立新的助學金，傳遞愛心。

2017年，仲明大學生助學金已**成立二十周年**。在成立二十年間，累計**9,664名**貧困優秀學子獲得資助。2017年11月19日，2017年度仲明助學金頒發儀式暨20周年慶典上，**533名**大學生獲得年度資助，受助學生返還助學金已超過**270萬元**。



集團董事會主席楊國強問候仲明助學金受助者

“仲明在我最困難的時候給了我們幫助，更重要的是在我心裡下了愛的種子，仲明就像是我的精神家園。”

-- 仲明校友親子家庭代表曹杏安

“仲明助學金不僅給予我們物質上的幫助、還有精神上的支持，我們將來學有所成必將回報社會，讓愛薪火相傳。”

-- 中山大學嶺南學院學生李蘭玉代表2017級仲明學子發言

2) 純慈善、全免費的全日制寄宿中學 —— 佛山市順德區國華紀念中學

2002年，楊國強主席捐資2.6億元，創辦了純慈善、全免費的全日制寄宿中學——佛山市順德區國華紀念中學。國華紀念中學致力於為全國各地“最優秀，最貧困”的少年提供最好的高中教育，秉承“為國家培養精英人才”的理念，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。

楊國強主席每年投入國華紀念中學的資金超過4000萬元。2017年2月12日，國華紀念中學作為唯一社會力量辦學教育扶貧案例入選我國第一部教育扶貧藍皮書《中國教育扶貧報告（2016）》典型案例。

2017年，國華紀念中學正式**成立15周年**。建校15年來，國華中學共接收並幫助了**2,747名**學生接受高中教育。學校一直保持極高的本科升學率，2017年，重點本科錄取率超過**96.66%**。



國華紀念中學15周年國華學子舉辦集體婚禮



建校堅守至今的教師合影

3) 全國唯一全免費的大專院校 —— 廣東碧桂園職業學院

2014年，楊國強出資4.5億元創辦了全國唯一全免費的大專院校——廣東碧桂園職業學院。所有入讀學生不僅免除一切費用，還發放日常生活補貼。學院積極嘗試校企融合辦學模式，結合集團的企業經驗和學院的專業知識，培養真正實幹、能幹的技術人才。

2017年，廣東碧桂園職業學院迎來首屆畢業生。**首屆畢業生共計290人，就業率達到99.6%，就業對口率93.5%**。179名畢業生獲基層管理幹部或技術骨幹崗位，占畢業生總數62.19%，其中11位同學通過競聘獲取的職務崗位，月薪突破萬元。學院畢業生就業平均月薪高出廣東省內職業院校平均月薪近千元，同時高於省內本科生就業月薪。



廣東碧桂園職業學院首屆畢業生



這個世界在乎的是你的努力和創造力

— 學校創始人于廣東碧桂園職業學院首屆畢業典禮的發言

楊國強 2017年7月1日

感恩讓我堅持扶貧之路

今天是偉大的中國共產黨生日，正是共產黨領導下的改革開放給我們有發揮才能的機會。現在黨又提出要在2020年全面脫貧，這是多麼了不起的黨，多麼了不起的國家。因為我在貧困的家裡長大，也知道貧困的痛苦，所以我就盡量做我應該做的事，很感謝這個社會給我的所有。我高中一年級7塊錢的學費交不上，我要回家種田，老師到我家要我去讀書，我爸說沒有學費了，7塊錢都沒有，結果老師替我申請了一個助學金，領了7塊錢學費，就有機會讀到高中畢業，所以我很感恩，感謝社會使得我們這樣的人都有機會。

節儉讓我們有力量前行

我18歲前都沒有房子住的，是很貧困的人。我18歲出來工作——種田，既要養家，又要蓋房子。但每天工作才5毛錢。我就省著每分錢，真的用“分”來算的。我結婚的那年24歲，從18歲到24歲這6年多的時間，我做了三件事：建了兩棟房子和結婚。結婚用了400塊，第一棟房子自己建的，用了600塊，第二棟房子也是自己建的，用了1,500塊，加起來花了2,500塊。這是用數學算不出來的，主要是因為節儉。

在座的家庭經濟都一般般，不過應該比我當年要好。雖然不期待大家以後都大富大貴，但希望起碼能夠有一個比較好的生活。所以今天想跟同學們講一下以後的人生路怎麼走。我想強調幾件事：

第一個是不要做違法的事；

第二個是要勤勞，不要怕吃苦，不要怕吃虧；

第三個是節儉。

如果你不節儉，不慢慢地積累，讓自己的生活好起來，你就不會有力量往前走。錢花了就沒有了，要你的錢夠你很好地生活，心裡才會踏實。如果人家喝啤酒你也喝啤酒，人家做什麼你也做什麼，這是不行的。只有與眾不同，最後才能與眾不同，變成一個有為的人。

我也不是一開始就是董事會主席，我種過田，做過建築小工，做過建築隊隊長，做過建築公司的總經理，什麼都做過。如果能夠抓住機會，就去做好每一件小事。如果連小事都做不好，如何做大事？



勤勞是我們的立身之本

我最開心的那一年可能是19歲的時候吧，因為我夢想著自己的房子，我每天很努力地勞動，我下河抓魚去賣，賺了錢，就去買磚。那時候我住我哥6平方宿舍的閣樓上，沒有窗戶，天氣熱的時候40多度，我穿短褲衩，上衣都不穿，就躺在裡面，一動也不動，想著今天我的房子又多了10塊磚就很開心。20歲的時候我人生的第一間房子就自己建好了，是一室一廳。所以，勤勞努力很重要，特別是對貧窮的孩子來說。

如果每次我都做聰明人，偷懶——你們知道我也不是太笨的，如果我真的想偷懶我也會，不過我從來不做——大家不會對我有好感，提拔我，給我機會。如果有什麼好東西都搶著要，你想人家會跟你變成好朋友嗎？我爸爸教育我說，如果你有兩塊錢在口袋裡面，跟人家吃飯要你給錢，不要別人給，不然會沒有朋友。

聆聽、觀察、閱讀、思考

10多年前學校要我寫幾個字給我的孩子，每個家長都要寫。我就寫了八個字，一個是“聆聽”，就是用心聽人家講話；第二個是“觀察”，就是用眼睛來看所有的事；第三個就是“閱讀”，最後兩個最重要是“思考”。這八個字，對在座的所有同學們都是有用的，這八個字我親自用毛筆來寫給她的。

我們都是平常人，我跟你們說的很多東西也不一定是對的，你們要用心去看。學會別人想事情的方法，你的腦袋也會變得靈活，就會進步，你們可以試試看。就算老師講的，你們都可以懷疑：可不可以是另外一個樣子，可不可以有改變的機會？據說人類的腦袋都只是開發了一點點而已，所以你可以不停地去想。保持這個習慣，你將會看到人家看不到的東西。你的知識將會更豐富，你的競爭力也會提升。我連大學都沒有讀過，今天我還帶著4個博士，他們都很厲害的，說我是博導，他們跟著我學習做事。我想我是連大學都沒進過的，我怎麼有資格做博導，我不過是一直很用心做事罷了。

這個世界在乎的是你的努力和創造力

這個世界在乎的是你的努力和創造力。大家不要因為是職業學院出來的就自卑。你們就算考上了重點大學又怎麼樣，是不是每一個人成才呢？不見得讀了名校就會怎麼樣，不是的。學校只不過是人生很短的一個階段，能代表什麼呢，接下來要用成就來說話，就是這樣簡單。

很多人都覺得老天不給機會，怨天尤人，其實有什麼呢？我們那個年代指定了你種田就只能去種田。我高中畢業，我的成績在班裏名列前茅，想當老師，但學校不要我，即使我比那些當上老師的水平還高。在那個年代你要背景，要有運氣。今天不需要了，自由了，你們的機會多好。



廣東碧桂園職業學院2017



7屆畢業合影 2017.07.01

4) 全免費的國良職業培訓學校

2007年，在總參軍務部支持下，楊國強主席出資5,500萬元創辦了全免費的國良職業培訓學校。同時，他也給安徽省“雨露計劃”捐資2500萬元，目標是向農村籍退伍軍人提供系統培訓，使之成為技能型產業工人。學員在校期間的學習、生活等費用均由楊國強和楊惠妍承擔。

學校成立十年以來，楊國強主席累計出資**1.4億元**，共計資助**14,466名**農村籍退役軍人接受職業培訓，並幫助其走上工作崗位。

5) 惠妍教育助學基金

2017年，楊國強主席捐款1億元啟動“惠妍教育助學基金”。惠妍基金貫徹集團“用知識改變命運”的助學初衷，秉承“讓每個順德孩子都有書可讀”的創辦理念，致力於為順德區內貧困失學兒童提供幫助，幫助範圍覆蓋至幼兒園、小學、中學和大學。

惠妍基金自2017年成立起，未來十年內將每年拿出**1,000萬元**開展助學活動。順德慈善會秘書長表示，目前區內第一階段的助學金已經完成審核和發放，惠及家庭共計**530戶**。第二階段助學對象的征集和審核工作已經開始。



2. 精準扶貧 共赴小康

集團積極響應國家堅持精準扶貧，精準脫貧的號召，堅持“六個精準”的理念，即“扶貧對象精準、項目安排精準、資金使用精準、措施到戶精準、因村派人精準、脫貧成效精準”，在全國範圍內不同貧困地區支援基建建設和開展扶貧項目。

碧桂園新農村建設領導小組：

職位	人員
總指揮	楊國強 主席
組長	楊惠妍 副主席 莫斌 總裁
副組長	宋軍 執行董事 梁國坤 執行董事 黃宇瑋 集團副總裁 朱劍敏 集團副總裁
辦公室主任	羅勁榮 集團助理總裁
辦公室副主任	高峰、劉剛、田沖

廣東省 – 助力廣東打贏三年脫貧攻堅戰

集團響應廣東省委、省政府“規劃到戶，責任到人”的“扶貧雙到”政策，助力廣東打贏三年脫貧攻堅戰。近年，以英德市樹山村綠色產業扶貧項目、潮州市饒平縣浮濱鎮黃正幸福新村等項目為代表，集團在扶貧中幫助發展當地特色產業，實實在在地改善當地百姓的生活水平。



案例

大力推動技能培訓 助力鄉村振興戰略

自2012年以來，針對農村人口居住分散，集中組織難度大的特點，碧桂園集團先後在廣東、廣西各地進行了叉車、電工技術、焊工技術、財務會計、家政育嬰等九種免費技能培訓，將職業教育的課堂搬到村子裡。截至2017年年底，共有21,857名農村勞動力參加培訓，超9,000人實現推薦就業，月薪在2,000-10,000元不等。同時，碧桂園培訓項目已制定了近中遠期規劃，並與金博士培訓學校合作培訓技術工人，計劃於2018年年底之前培訓工作覆蓋78條扶貧村，推動培訓村民對口就業，實現半數以上培訓學員增收脫貧。



碧桂園采茶技術培訓現場

1) 海歸博士參與樹山村精準扶貧

樹山村，一個位於廣東省清遠市英德市西牛鎮西的貧困村，於2010年被楊國強主席選定作為企業幫扶點。七年間，集團出資幫助樹山村整理村貌，打造苗木種植產業，並派駐扶貧幹部駐村與政府一起開展產業扶貧和整村改造。現今，樹山村苗木種植產業產出已超2,000萬元，戶均增收約7萬元。

2017年2月，樹山村又迎來了一位特別的碧桂園駐村扶貧幹部—海歸女博士楊洋。楊洋博士在日本留學9年，獲取了日本千葉大學博士學位。她入駐樹山村後，堅持“把樹山村當家，把村民當做家裡人”，積極融入當地村民的生活中。楊洋博士打算下一階段以村子獨特的“竹文化”為基礎，推動農戶產品市場化。此外，培訓基地和展覽館的建設、老房子的修繕改造、學校的升級改造都有待進行。

碧桂園扶貧團隊有信心：既然擁有集團給予的平台和支持，也已初步探索出了扶貧發展方向，樹山村一定能成為有自己發展特色的社會主義新鄉村。



2) 推進和村社會主義新農村示範村建設

集團響應省委、省政府關於把全省相對貧困村建設成為新農村示範村的重要決策部署，採取攜手共建的方式，加快推進和村社會主義新農村示範村建設。集團通過廣東省國強公益基金會捐贈款項2,000萬元用作建設資金，並派駐扶貧專業團隊按基金會相關規定獨立投放使用和審計監督。其中建設內容重點推進農村居住環境綜合整治。

該項目於2017年10月12日正式全面啟動。截止2017年底，和村籃球場、三大休閒平台已建設成型投入村民使用，村主干道道路景觀打造已全面完成建設；和村及五汪自然村兩大停車場已完成場地平整及地基夯實，村主干道道路重建及拓寬工程正在建設當中。



3) “三改造一扶持” 幫助橋陳村貧困戶脫貧

橋陳村是汕頭市潮陽區金灶鎮轄下的一個純農的革命老區村，全村總人口1,350人，245戶，勞動力450人，貧困戶35戶150人。村民以外出打工和農業生產為主，村民收入低下，是廣東省新時期精準扶貧2,277條村之一。

集團攜手汕頭市農業局、農科所、中國人保財險汕頭分公司等掛鉤幫扶單位一起，通過“三改造一扶持”，即舊村改造、危房改造、環境改造、產業發展扶持等有效措施，改善人居環境、完善基礎設施配套、促進村集體經濟發展，確保貧困村和貧困戶全部脫貧，努力把橋陳村打造成濕地生態和農業觀光型的美麗鄉村。



廣西壯族自治區 - 田陽縣苗木產業精準扶貧項目

集團積極響應東西部扶貧協作的號召，與廣東省扶貧辦和廣西壯族自治區扶貧辦、工商聯等單位積極溝通，確定在橋馬片區央律村實施苗木產業精準扶貧項目。項目以橋馬片區央律村為地域核心，引導、扶持片區的建檔立卡戶，採取“市場主導、建檔立卡戶參與、企業幫扶、政府支持”的運作方式，通過“企業+合作社+建檔立卡戶”的模式，借鑒碧桂園樹山村“借本你種，賣了還本，賺了歸你，再借再還，勤勞致富”的成功經驗，打造苗木產業精準扶貧基地，拓寬建檔立卡戶的增收渠道。

截至2017年12月25日，苗木產業精準扶貧項目共銷售苗木44批次，銷售金額87.17萬元，獲利42.64萬元，戶均增收超10,000元。



海南省 - 精準扶貧項目

集團於2017年9月啟動鰲鎮南強村美麗鄉村項目，對整個村莊的民居進行立面改造。截至12月23日，草寮包廂已完成建設。12月新增美麗鄉村參觀動線外立面和三套民宿改造工程，工程項目正有序推進。

2017年10月18日，集團支援建設的瓊海市石壁鎮水口仔村項目正式落地，集團進駐瓊海市以來，積極參與各項扶貧產業，2016年就曾為水口仔村捐資30萬元發展黑山羊養殖業。2017年，集團在瓊海市“圓夢助學”活動中捐贈200萬元，資助貧困學子完成學業，改變命運。此外，為了進一步壯大貧困村集體經濟，集團根據地方產業發展思路，採取精準扶貧舉措，扶持石壁發展五色粽產業。



3. 員工志願者行動

“

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。

集團總裁、志願者協會會長 莫斌 ”

碧桂園志願者協會，是由集團員工、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非官方公益組織，通過關愛留守兒童、尋找國華學子、敬老院服務、醫藥下鄉、碧桂園“悅讀館”、捐助貧困孩子等活動形式，踐行碧桂園“對人好，對社會好”的企業精神。

1) 1+1，陪伴是最長情的“告白”

集團2016年推出的“1+1”結對幫扶貧困群眾公益慈善項目，整合各方資源，為社會各界愛心人士提供一個參與公益的有效平台。該項目為每一位受助者都建立了檔案，在碧桂園的扶貧系統裡，每位受助者的名字都對應他們的基本情況，真正做到了“滴灌式”扶貧。

“1+1伴你同行”項目自開展以來，共計幫扶困難家庭73戶，受益貧困人數281人，其中受益學生128人。

2) 中國首個“美麗心靈教室”在碧桂園九華山莊正式啓用

為了幫助留守流動兒童增強調控情緒、承受挫折、適應環境的能力，培養學生健全的人格和良好的個性心理品質，中國兒童少年基金會和碧桂園集團通過社企聯合社會創新的方式，邀請心理學家指導，開發“美麗心靈教室”公益項目。2017年11月30日，本項目首個“美麗心靈教室”在北京九華山莊正式啟用。

九華山莊美麗心靈教室將為周邊農村中小學校留守兒童提供心理普查、測評、輔導等系統服務，並與碧桂園協同構建代際互動平台，為留守兒童提供“家庭式”的關愛，幫助形成健全的人格和良好的個性心理品質。作為首個留守兒童心理輔導教室的範本，該教室將充分發揮標桿作用，將創新代際互動心理輔導模式在全國範圍內進行推廣。



老人與少年兒童進行代際互動

3) 集團員工攜手全球300萬業主種植20萬棵樹共建綠色家園

為號召海內外300多萬業主共同踐行“十三五”規劃中“綠色”、“共享”的發展理念，2017年3月12日，由集團黨委、工會、志願者協會、社會責任部主辦，由團委、物業服務總公司、順碧物業區域承辦的“碧綠社區·美園行動”在順德碧桂園正式啟動。

4. 共築睦鄰文化 營造和諧社區

為營造睦鄰友好社區，碧桂園物業發佈了《中國夢·睦鄰公約》，自發佈以來得到了業主、同行、公司內部的認可。繼往年發佈了《中國夢·睦鄰公約》漫畫及《中國夢·睦鄰公約》同名微電影，給業主留下了深刻的印象後，2017年我們採取文化石的形式，將《睦鄰公約》文化可視化落地，進一步促進社區文化的沉澱。



文化石設計由《睦鄰公約》標誌及《睦鄰公約》內容組成，投放地點主要選擇苑區人流量大的出入口、戶外業主活動場所或公園街區等顯眼位置，加深業主關於《睦鄰公約》的印象，共建友好文明社區。

2018年展望



26年來，碧桂園作為中國新型城鎮化的身體力行者，始終堅持民生地產理念，為老百姓建又好又便宜的房子——我們的銷售均價在中國前十強地產中最低；從選址、規劃、建造到服務，碧桂園人以工匠精神，推敲所有細節，全力做到“安全、美觀、經濟、適用、耐久”的五星級標準，構建目之所及皆是美好的城鎮景觀線。

2018，是碧桂園的管理品質年，在規模化發展的基礎上，我們將進一步強化內控管理，實現高質量增長。

企業管治

“希望社會因我們的存在而變得更加美好”是碧桂園的企業使命。我們宣揚合法合規經營的陽光文化，積極保障內部體系的良性運作，追求社會效益、企業效益、員工效益三豐收。

產品責任

質量和物管是碧桂園可持續發展的生命線。作為中國房地產銷售面積最大的企業，碧桂園時刻不忘提升產品和服務質量，狠抓“工期優化、工地開放”，並將進一步深化SSGF新體系和裝配式建築，掀起建築行業的革新浪潮。

營運責任

“共建、共生、共贏”是碧桂園可持續發展的保障。我們致力於與合作方共建公開透明的商業環境，為客戶提供卓越、創新的生活方式及產品，與投資者共見企業的良性發展。

環境責任

秉承“我們要做有良心、有社會責任感的陽光企業”的企業價值觀，我們積極承擔企業公民的環境責任，持續完善集團的環境管理與監督機制，倡導綠色文化、提升綠色辦公、打造綠色社區。

人才發展

優秀人才是碧桂園可持續發展的源生動力。我們聚天下英才共事、集眾人智慧而行，全力打造“企業大學”。我們倡導“人人是老師，人人是學生”的學習精神，用優秀的人培養出更優秀的人。

公益投資

“對人好，對社會好”是碧桂園可持續發展的精神力。我們被這份大愛所感召，積極履行社會責任，支持社區發展。我們力推教育扶貧，阻斷貧困代際傳遞；設立科研創新基金，支持產業資源整合落地；啟動精準扶貧美麗鄉村建設，不遺余力參與脫貧攻堅戰。

2018年，碧桂園集團將遵照集團董事會主席楊國強“胸懷凌雲志，腳踏實地奮鬥！”的指示精神，踐行企業社會責任，做新時代新征程的探索者、奮進者、搏擊者！

附錄I、集團可持續發展表現概述

環境範疇

	關鍵績效指標	單位	使用/排放量
排放物	二氧化硫	千克	1.99
	氮氧化物	千克	1,096.90
	顆粒物	千克	84.63
溫室氣體排放	溫室氣體排放（範圍一）	噸二氧化碳當量	6,084.31
	溫室氣體排放（範圍二）	噸二氧化碳當量	495,418.52
	溫室氣體總排放（範圍一、二）	噸二氧化碳當量	501,502.82
有害廢棄物	廢棄墨盒/硒鼓	噸	38.46
無害廢棄物	辦公垃圾	噸	3,103.48
	廚余垃圾	噸	2,978.35
直接/間接能耗量	直接能耗量	吉焦	99,298.83
	汽車汽油使用量	升	135,602
	天然氣	立方米	77,463.6
	液化石油氣	噸	1,811.36
	甲醇燃料	噸	70.95
	間接能耗量	吉焦	3,270,351.6
	用電量	千瓦時	278,926,783.36
	外購熱力（供暖）	吉焦	616,550.22
	外購蒸汽（供暖）	噸	438,390.9
	總能耗量	吉焦	3,369,650.42
	能耗強度	吉焦/百萬元	15.31
	用水量	用水量	立方米
用水強度		立方米/百萬元	91.68
辦公用紙量	辦公用紙量	噸	1,238.91

環境數據說明：

- 環境數據的時間跨度為2017年1月1日至2017年12月31日；數據收集範圍覆蓋集團總部辦公區域，地產板塊的59個區域公司的區域辦公室，及其下屬共1,026個項目公司的辦公區域與營銷中心。集團將逐年擴大環境數據收集範圍，於集團其它業務板塊陸續開展環境數據的統計工作，以強化對於環境績效表現的管理。
- 溫室氣體排放（範圍一）主要來自汽車燃油以及員工食堂的一次能源消耗，溫室氣體排放（範圍二）產生於用電量、外購熱力與蒸汽，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬。國內電網的溫室氣體排放因子參考國家發改委《2015中國區域電網基準線排放因子》，香港區域電網排放因子參考港交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，澳大利亞電網排放因子來源於Australian National Department of Environment and Energy（澳大利亞國家環境與能源局）發布的《Australia Government National Greenhouse Accounts Factors Australian National Greenhouse Accounts 2017》，美國電網排放因子來源於United States Environmental Protection Agency（國家環境保護署）公布的《EGRID Summary Table 2016》，其餘海外國家電網排放因子參考International Energy Agency（國際能源署）發布的2016年度CO2 Emissions from Fuel Combustion。
- 2017年集團消耗的能源類型包括公務車輛汽油、員工食堂燃料、外購電力、外購熱力與供暖蒸汽，數據來源為相關費用的繳費單以及行政統計台賬；能耗系數參考國際能源署提供的轉換因子以及國家《GB2589-2008T 綜合能耗計算通則》。
- 集團用水量為市政管網供水，數據來源為水費繳費單、財務報銷記錄以及行政台賬記錄。
- 集團辦公用紙為日常辦公打印消耗紙張，數據來源為採購部或行政部的統計台賬。

社會範疇 僱傭員工人數

		2017年		2016年	
		員工人數(人)	占比(%)	員工人數(人)	占比(%)
按性別	男	72,841	58.35%	54,729	57.94%
	女	51,996	41.65%	39,721	42.06%
按年齡	30歲或以下	68,278	54.69%	50,250	53.2%
	31-40歲	34,280	27.46%	24,074	25.49%
	41-50歲	18,414	14.75%	16,534	17.51%
	50歲或以上	3,865	3.10%	3,592	3.8%
按職級	普通員工	108,385	86.82%	85,472	90.49%
	中層管理	15,951	12.78%	8,810	9.33%
	高層管理	501	0.40%	168	0.18%
按僱傭類型	全職	122,805	98.37%	94,450	100%
	實習	1,109	0.89%	0	0
	其他	923	0.74%	0	0
按地區	中國內地	122,084	97.80%	92,884	98.34%
	港澳	18	0.01%	18	0.02%
	海外地區	2,735	2.19%	1,548	1.64%
員工總人數		124,837		94,450	

流失員工人數（房地產板塊）

		2017年		2016年	
		流失員工人數（人）	占比（%）	流失員工人數（人）	占比（%）
按性別	男	3,862	71.9%	1,911	70.4%
	女	1,513	28.1%	805	29.6%
按年齡	30歲或以下	2,640	49.1%	1,396	51.4%
	31-40歲	2,336	43.5%	1,041	38.3%
	41-50歲	340	6.3%	224	8.2%
	50歲或以上	59	1.1%	55	2.0%
按職級	普通員工	3,914	72.8%	2,133	78.5%
	中層管理	1,439	26.8%	571	21.0%
	高層管理	22	0.4%	12	0.4%
按地區	中國內地	4,993	92.9%	2,627	96.7%
	港澳	0	0	6	0.2%
	海外地區	382	7.1%	83	3.1%
流失員工總人數		5,375		2,716	
年內員工流失率		13.7%		10.97%	

職業安全與健康

員工職業安全及健康數據	數據單位	總計
工傷人數	人	18
因工作死亡人數	人	0
健康安全培訓時數	小時	5,887
消防演習次數	次	101

員工培訓與發展

房產板塊人力培訓數據統計				
培訓數據	授課人數 (萬)	授課次數 (萬)	平均培訓時數 (小時)	培訓滿意度 (分)
2017年度	1.7	11.2	184	94.7

供應商管理

供應商類別	供應商數量	占總數量比例
材料類供應商	5,369	-
甲指甲供	236	4.40%
專項分包	149	2.78%
其他類別材料	4,984	92.83%
工程類供應商	2,057	-
總包類	328	15.95%
裝修類	213	10.35%
其它專業工程類	1,516	73.70%

材料類供應商指由集團採購中心主管的材料類供應商，包括甲指甲供、專項分包、常規類採購、地材、苗木等類別。工程類供應商指由集團成本管理中心主管的包括總包、裝修、樁基與其它專業工程類供應商。集團工程類供應商全部位於國內。

客戶滿意度

產品/服務	2017年			2016年	
	調研方式	調研人數 (人)	客戶滿意度 (%)	調研人數 (人)	客戶滿意度 (%)
地產項目	電話調查&隨機抽查	60,676	82.0%	51,271	75.4%
物業管理	400熱線問調	30,353	89.56%	-	-
酒店營運	電話調查&當面訪問	98,652	97.5%	98,550	97.4%

2017年度，集團物業引入了全新的滿意度調研方式，由物業400熱線問調代替2016年度的第三方機構，同時進一步完善了計分方法，以更客觀、全面地收集客戶滿意度信息。

社會公益慈善

公益慈善類投入	投入金額 (萬元人民幣)
捐資助學	24,076.60
廣東碧桂園職業學院捐贈	16,000.00
碧桂園-清華大學教育基金	2,500.00
清華、北大、北師大、中大、蘭州大學國華傑出學者獎	1,360.00
中山大學惠妍人才基金	1,000.00
順德區惠妍教育助學基金	1,000.00
順德區國強慈善基金	1,000.00
國華紀念中學	950.00
仲明大學生助學金	266.60
扶貧濟困	40,000.00
2017年扶貧濟困捐贈	40,000.00
其他	15,215.30
惠妍醫療人才基金	200.00
善耆養老家園	400.00
中國兒童少年基金會關愛自閉基金	100.00
國強重癥兒童救助基金	50.00
國際傳媒學子獎	585.00
各區域捐贈	13,880.30
社會投資總金額	79,291.90

附錄II、《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標		披露情況	對應章節
A1一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	為環境創造價值
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	已披露	為環境創造價值 附錄I 集團可持續發展表現概述
A1.2	溫室氣體總排放量及（如適用）密度。	已披露	附錄I 集團可持續發展表現概述
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露	附錄I 集團可持續發展表現概述
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露	附錄I 集團可持續發展表現概述
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	為環境創造價值
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。	已披露	為環境創造價值
A2一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	已披露	為環境創造價值
A2.1	直接或間接能源總耗量及密度。	已披露	附錄I 集團可持續發展表現概述
A2.2	總耗水量及密度。	已披露	附錄I 集團可持續發展表現概述
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	為環境創造價值
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	已披露	為環境創造價值
A2.5	制成品所用包裝材料的總量及每生產單位占量。	不適用	—
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	為環境創造價值
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。	已披露	為環境創造價值
B1一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	為員工創造價值
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	為員工創造價值
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄I 集團可持續發展表現概述

ESG指標		披露情況	對應章節
B2 一般披露	有關提供安全工作環境以及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	為員工創造價值
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	已披露	為員工創造價值
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	為員工創造價值
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	為員工創造價值
B3一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	為員工創造價值
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	部分披露	為員工創造價值
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	部分披露	為員工創造價值
B4一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	為員工創造價值
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	為員工創造價值
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	為員工創造價值
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	為供應鏈創造價值
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	附錄I 集團可持續發展表現概述
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	為供應鏈創造價值
B6一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	為客戶創造價值
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	已披露	2017年，未發生因安全和健康原因的產品回收事件。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	部分披露	為客戶創造價值
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	為客戶創造價值
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	為客戶創造價值
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。	已披露	為客戶創造價值
B7一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	企業管治與廉潔建設
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	企業管治與廉潔建設
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	企業管治與廉潔建設
B8一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	為社會創造價值
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）。	已披露	為社會創造價值
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	為社會創造價值

附錄III、讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

感謝您閱讀本報告！本報告是集團發佈的2017年度可持續發展報告，非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出您的寶貴意見，協助我們持續改進社會責任管理工作，不斷提高履責水平，為建設綠色生態與和諧社會創造價值。

您對本報告的評價：（請在相應位置打√）

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映集團履行環境與社會責任方面的重要信息	<input type="checkbox"/>				
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整	<input type="checkbox"/>				
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀	<input type="checkbox"/>				

您對集團可持續發展工作和本報告有什麼意見或建議？

如果方便，請留下您的個人信息：

姓名： _____

工作單位： _____

聯繫電話/郵箱： _____

請將上述回饋表發送至碧桂園集團環境、社會及管治內部委員會郵箱：bgycsr@countrygarden.com.cn



—— 世界500强企业 ——