



中國海外集團有限公司  
CHINA OVERSEAS HOLDINGS LIMITED



# 以人為本

2010年企業社會責任報告

<b>1. 關於本報告</b> P.1	<b>4. 可持續經營</b> P.19	<b>7. 健康安全</b> P.45	<b>10. 展望</b> P.75
1.1 報告目的	4.1 可持續發展背景分析	7.1 健康安全教育	
1.2 報告範圍	4.2 集團公司管治原則和架構	7.2 健康安全檢查和問責與獎勵	
1.3 報告週期	4.3 依法合規		
1.4 編製依據	4.4 社會責任管理架構		
1.5 獲取方式	4.5 與利益相關方溝通		
1.6 聯繫方式			
<b>2. 董事長寄語</b> P.3	<b>5. 環境表現</b> P.31	<b>8. 中海與社區</b> P.53	<b>11. 獨立鑒證報告</b> P.76
	5.1 綠色設計	8.1 社區建設	12.1 GRI內容索引
<b>3. 關於中國海外集團</b> P.5	5.2 綠色建築	8.2 熱心教育	12.2 反饋意見表
3.1 中國海外集團簡介	5.3 綠色辦公與綠色社區管理	8.3 慈善捐贈	
3.2 中國海外集團組織架構		8.4 義務工作	
3.3 集團榮譽	<b>6. 品質保證</b> P.41	<b>9. 人力資源</b> P.67	
	6.1 品質管理制度	9.1 人才隊伍	
	6.2 品質採購與實施管理	9.2 職業發展	
	6.3 品質服務	9.3 員工關愛	



# 1 關於本報告

## 1.1 報告目的

本報告為中國海外集團有限公司(以下簡稱為「中國海外集團」或「集團」)發佈的第一份企業社會責任報告，報告旨在對中國海外集團的企業社會責任理念、實踐及成果與各利益相關方進行誠信透明的溝通，並引領在香港及中國內地的行業可持續發展。

## 1.2 報告範圍

本報告的時間跨度為2010年1月1日至2010年12月31日，內容涵蓋中國海外集團有限公司旗下的三家控股二級集團公司(以下簡稱為「二級企業」) — 中國海外發展有限公司、中國建築國際集團有限公司及中海投資發展集團有限公司在香港及中國內地的經濟、環境及社會責任相關資訊。

集團旗下共有552家公司，其中直接控股(即集團所佔的股權比例大於或等於50%)的共有504家，佔總比例的91%；間接控股的公司(即集團所佔的股權比例少於50%)的共有48家，佔總比例的9%。

由於集團自身沒有直接的生產業務，故此報告中談及的中國海外集團有限公司在經濟、環境和社會責任等方面的具體表現，皆為其旗下的三家控股二級集團公司的表現。報告內容同時也涉及澳門及海外的資產及業務，但由於其業務只佔公司資產及日常營運的比例較少，因此並沒有全面納入統計資料的範圍內，在報告中以案例等形式出現時皆另有註明。

由於本報告是集團的第一份報告，故此本報告也涵蓋集團2009年及之前在企業社會責任的重要表現。

## 1.3 報告週期

本報告將根據集團實際情況定期發佈。

## 1.4 編製依據

由於香港現時沒有法律規定或被普遍認可採用的社會責任報告編製規範或準則，本報告主要依照國際上被普遍認可的全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative)《可持續發展報告指南(G3.1)》進行編製。同時，也參照了國務院國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》，國際標準化組織《ISO26000：社會責任指南》等文檔作為本報告的編寫指引。

## 1.5 獲取方式

本報告提供繁體中文、簡體中文及英文三個版本供讀者參閱，並以PDF電子檔方式發佈。線上PDF電子檔可以在以下網站獲取：[www.cohl.com](http://www.cohl.com)。

## 1.6 聯繫方式

本報告編寫過程中，本集團盡可能考慮了不同利益相關方的閱讀興趣和期望，歡迎您通過報告隨附的反饋意見表，或以其他形式表達您的寶貴意見。

中國海外集團有限公司

地址：香港皇后大道東一號太古廣場三座十樓

傳真：+852 2865 5939

電子郵箱：[csr@cohl.com](mailto:csr@cohl.com)

## 2 董事長 寄語

「自成立三十多年來，中國海外集團分享港澳經濟騰飛與繁榮、內地改革開放與崛起的市場機遇，克服重重的困難與挑戰，秉持著『鑄百年長青基業』的願景，『慎微篤行、精築致遠』的理念，致力於做富有良知的企業公民」



春秋時期的哲學家老子認為，「安居樂業」是人們美滿生活的最佳寫照。雖然時代在發展，社會在進步，但人們對「安居樂業」的訴求和追求始終如一。自上世紀70年代末成立以來，中國海外集團有限公司一直秉承「以人為本」的經營管理理念，在香港、澳門、中國內地及海外積極投資開發、施工建造各類高品質的住宅屋苑、商業樓宇、道路橋樑，以及其他與民生息息相關的社會公共基礎設施，為人們實現美滿生活提供堅實的依託。

近年來企業社會責任理念迅速興起，蔚為潮流，不僅刷新著企業的經營思維，而且拓展著企業的管理視野。中國海外集團亦躬逢其盛，發佈我們的第一份企業社會責任報告。我們希望通過此報告，向各利益相關方傳遞中國海外集團一貫以來堅持的「服務社會」之企業宗旨和理念。自成立三十多年來，中國海外集團分享港澳經濟騰飛與繁榮、內地改革開放與崛起的市場機遇，克服重重的困難與挑戰，秉持著「鑄百年長青基業」的願景，「慎微篤行、精築致遠」的理念，致力於做富有良知的企業公民：通過富有遠見的戰略制定、堅決有力的貫徹執行和全面有效的監督改進，對客戶致以最真誠的服務，對股東報以最豐盛的收益，對員工表以最人文的關懷，在持續實現企業與客戶、股東、合作夥伴和員工共贏的同時，積極參與各類社會公益及環境保護活動，不斷提升自己的社會責任表現。

中國海外集團決定從發佈第一份企業社會責任報告開始，積極建造一個更透明開放的溝通平臺，不斷改善集團在經濟、社會及環境三方面的表現，以平衡各個利益相關方的期望，建造可持續發展的偉業。

展望未來，中國海外集團將秉承「慎微篤行、精築致遠」的經營理念，以前瞻性的戰略思維、注重細節的強大執行力、以人為本的價值觀念，穩步邁向卓越和基業長青之路。

中國海外集團有限公司  
董事長  
易軍

# 3 關於 中國海外集團

## 3.1 中國海外集團簡介

中國海外集團有限公司於1979年6月在香港成立，隸屬中國建築工程總公司。集團旗下上市公司包括中國海外發展有限公司(00688.HK)、中國建築國際集團有限公司(03311.HK)及中國海外宏洋集團有限公司(00081.HK)。目前，集團總資產、總市值雙雙超過港幣1,500億元。

### 3.1.1 集團發展歷程

自成立以來，中國海外集團大致經歷了五個發展階段：

1. 1979–1984年為集團起步階段。1981年5月，取得了可以競投不限標額的樓宇建築、海港工程、道路與渠務、地盤開拓和水務工程等五項最高級別的施工牌照(簡稱5個C牌)。
2. 1985–1991年為業務拓展階段。集團審時度勢，把握難得的發展機會，積極慎重地在香港開展房地產業務，並實現了公司業務結構從單純的建築單核主業向建築、地產雙核主業的轉變，成為集團歷史上的第一次戰略轉型。
3. 1992–1997年為集團的快速發展階段。1992年8月20日，中國海外發展有限公司(00688.HK)在香港聯交所正式掛牌，成為第一家以香港本地業務在港上市的紅籌公司。這標誌著集團成功完成了股份制改造和產權調整，實現了從純粹的國有企業向國有控股的股份制企業轉變的第二次戰略轉型。
4. 1998–2000年為集團調整階段。在97亞洲金融風暴重創香港經濟的影響下，自1998年起集團進入以「安全運行、穩步前進」為基本策略的調整期。其後又通過鞏固承建業務的規模經營、收縮香港地產業務、拓展內地地產業務等戰略舉措，實現了經營效益的逐漸好轉，最終度過了難關。

5. 2001年以來為集團高速發展階段，尤其是2003年以後，集團不斷加大內地地產投資力度，迎來了新一輪的快速發展，實現了向全國性地產商的邁進。與此同時，集團承建業務因勢利導地推行「跨域經營」戰略，大力拓展博彩業開放後蓬勃發展的澳門建築市場；同時發揮香港市場的經驗，成功拓展阿聯酋迪拜、印度海德拉巴等國際市場，實現了由地域性承建商向國際化承建商的轉型。其後又著眼於承建業務的長遠發展需要，將其分拆搭建新的融資與運作平臺。2005年7月8日，中國建築國際集團有限公司(03311.HK)在香港聯交所掛牌上市。中國海外集團基於上述的第三次戰略轉型，迎來了業務規模和綜合效益的高速、持續增長，成功實現了集團再造和跨越式發展。

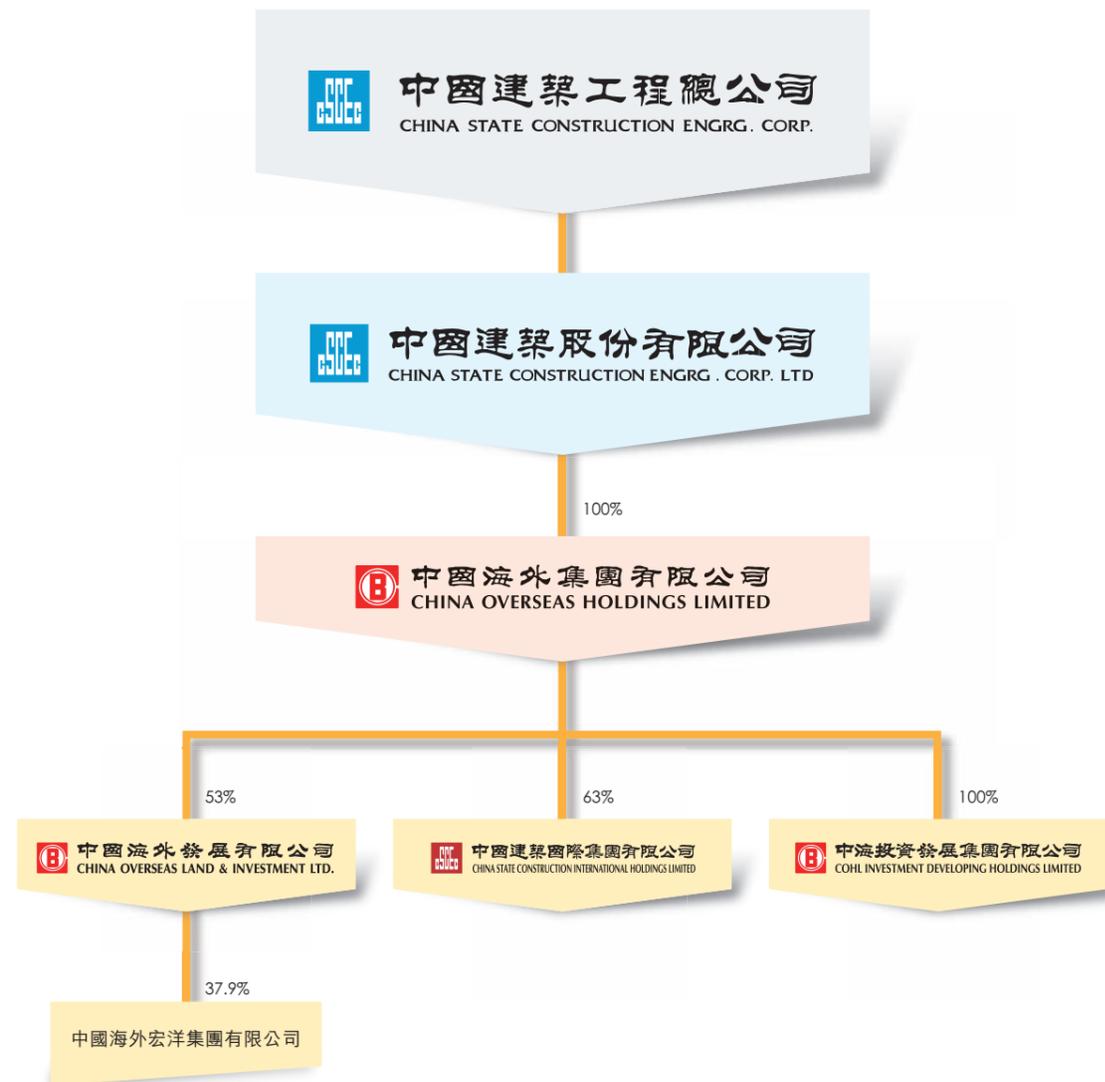
集團的主要業務範圍包括房地產業務，承建業務和基建與實業投資業務，分別由集團旗下的三家二級企業執行，我們將在下文中作詳細介紹。

三十一年來，集團在經營上堅持戰略導向，在管理上追求精益求精、嚴格苛求，在組織與文化建設上以人為本，建立兼顧發展空間、工作範圍和激勵機制的管理策略，擁有優秀的管治表現。與此同時，集團也積極承擔起其企業公民責任，不遺餘力地投入到環境保護及支持社區建設的事業中去。我們將在本報告的其他章節進行詳細的描述。

### 3.2 中國海外集團組織架構

按照業務性質劃分，集團旗下擁有三家控股二級集團公司：

1. 中國海外發展有限公司
2. 中國建築國際集團有限公司
3. 中海投資發展集團有限公司



(截止2010年12月31日)

註：

中國海外集團有限公司持有46家公司，其中直接控股<sup>1</sup>的共有44家，佔總比例的96%；間接控股<sup>2</sup>的公司共有2家，佔總比例的4%。

中國海外發展有限公司持有389家公司(包括中國海外發展及中國海外宏洋)，其中直接控股的共有371家，佔總比例的95%；間接控股的公司共有18家，佔總比例的5%。

中國建築國際集團有限公司持有117家公司，其中直接控股的共有89家，佔總比例的76%；間接控股的公司共有28家，佔總比例的24%。

中海投資發展集團有限公司是一個管理平臺，故旗下沒有子公司。

註：

<sup>1</sup> 直接控股：所佔的股權比例大於或等於50%

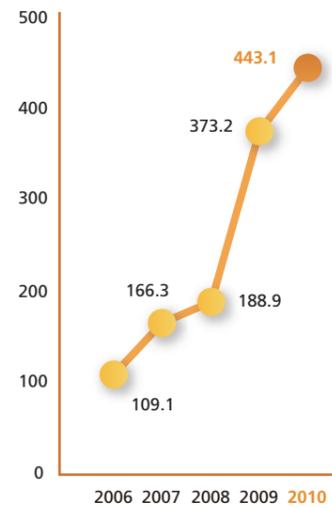
<sup>2</sup> 間接控股：所佔的股權比例小於50%



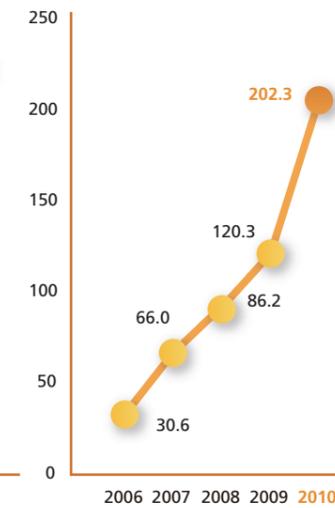
### 3.2.1 中國海外發展有限公司(以下簡稱為「中國海外發展」)

1979年在香港成立，並於1992年在香港聯交所上市，2007年入選香港恒生指數成份股，是首家入選恒指的中資房企。房地產開發是公司的核心業務，上市以來，成功打造「中海地產」行業領導品牌，並於2010年2月由國家工商行政管理總局認定為「中國馳名商標」。公司形成了以港澳地區、長三角、珠三角、環渤海、東北、中西部為重點區域的全國均衡佈局，在北京、上海、廣州、深圳、香港和澳門等31個經濟活躍城市從事房地產開發，為逾百萬客戶提供了數十萬套中高端精品物業。2010年底，公司總資產達港幣1,622.3億元，年度實現銷售額港幣671億元，營業額港幣443.1億元，淨利潤港幣126.7億元。截至2010年底，公司擁有土地儲備面積3,585萬平方米。2010年，公司獲選首次設立的「恒生可持續發展企業指數」，並榮登英國《金融時報》「全球500強」，為唯一上榜的中資房企。

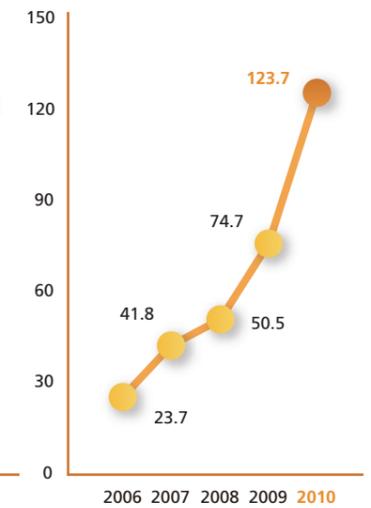
營業收入(港幣億元)



經營溢利(港幣億元)



股東應佔溢利(港幣億元)



註： 2010年的經濟表現包括中國海外宏洋集團有限公司



地產發展\*  
中國內地、香港、澳門



物業投資  
中國內地、香港、澳門



物業管理  
中國內地、香港、澳門



建築設計  
中國內地、香港、澳門

註：截至2011年9月，於中國內地29個主要城市，包括：北京、上海、廣州、深圳、成都、長春、南京、西安、中山、佛山、珠海、蘇州、寧波、重慶、杭州、青島、大連、瀋陽、天津、濟南、南昌、呼和浩特#、桂林#、銀川#、南寧、合肥、吉林、長沙、煙臺，以及港澳的地產發展。

# 中海宏洋營運的城市，中海宏洋也在廣州和北京有項目。

#### 3.2.1.1 業務規模摘要

##### 地產發展

- 項目竣工面積569萬平方米
- 可銷售總面積474萬平方米
- 實現銷售面積530萬平方米，銷售金額港幣671億元，分別同比增長11.2%和40.4%

##### 物業投資

- 擁有投資物業樓面面積逾31萬平方米
- 目前正在開發或尚未開發的投資物業約為150萬平方米
- 全年租金總收入達港幣2.9億元
- 投資物業公允價值增長達港幣20.2億元

### 3.2.2 中國建築國際集團有限公司(以下簡稱為「中國建築國際」)

於1979年開始於香港從事建築業務，並於2005年從中國海外發展分拆上市，是一間採用縱向綜合業務模式的建築企業，主要從事樓宇建築及土木工程，同時包括地基工程、地盤勘察、機電工程、高速公路及橋樑工程、混凝土生產、混凝土預製件和基建投資等周邊業務。2005年7月，公司於香港聯合交易所主板上市。

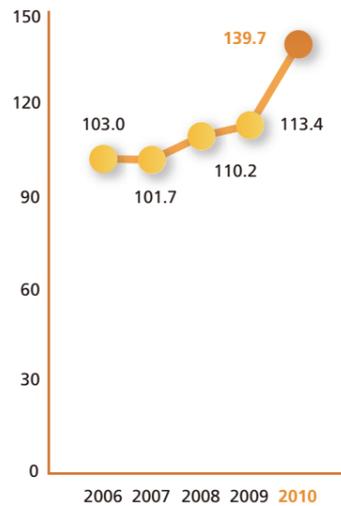
中國建築國際是香港大型建築商之一，持有五個由工務局發出的最高等級的C牌建造執照，公司亦被納入第二組打樁類別專業承建商名冊，是香港房屋委員會批准的NW2承建商之一。

三十一年來，中國建築國際以卓越及優質的管理參與建築行業，一直發揮建造高質素、技術性工程的核心專長。在香港、中國內地、澳門先後承建了逾780項工程，累積了豐富及多方面的經驗及能力，包括房屋工程如公營房屋、私人住宅樓宇、商業、工業、醫療機構、教育文化設施、酒店、公共建設(包括香港新機場客運大樓)；土木工程如土地平整、公路、橋樑、填海、隧道等；以及打樁、機電工程等。近年來，中國建築國際充分發揮香港市場的成熟經驗，成功穩固了澳門市場的佔有率，拓展了中國內地、阿聯酋和印度的業務，傾力打造港澳、內地及海外三大區域平臺。

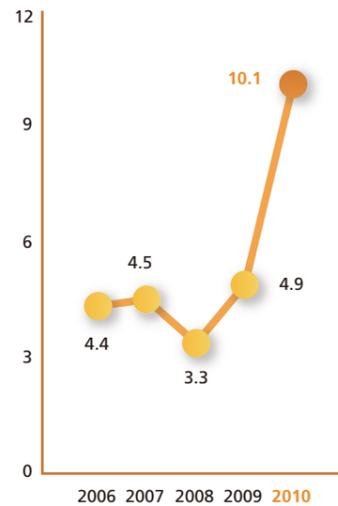


### 3. 關於中國海外集團

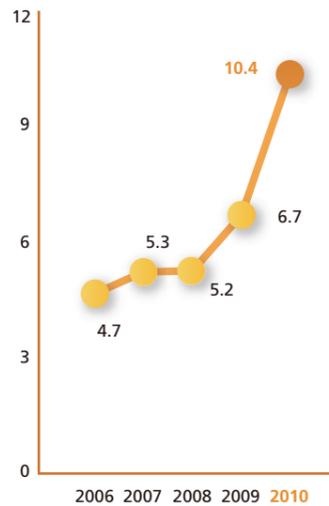
營業收入(港幣億元)



經營溢利(港幣億元)



股東應佔溢利(港幣億元)



#### 3.2.2.1 業務規模摘要

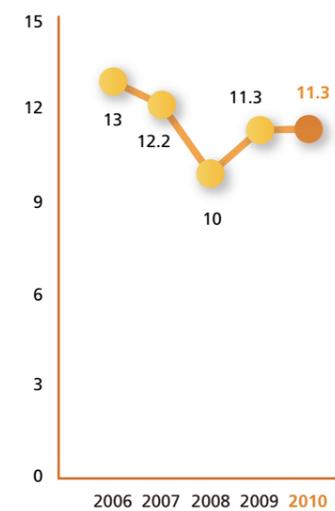
- 完工工程30項，應佔合約額為港幣111.2億元
- 新承接工程35項，應佔合約額為港幣249.3億元
- 在建工程78項，在建工程應佔合約額為港幣569.5億元；未完工程應佔合約額為港幣354.8億元

#### 3.2.3 中海投資發展集團有限公司(以下簡稱為「中海投資集團」)

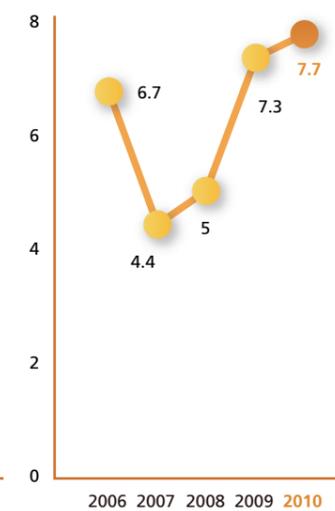
中海投資集團是一個管理平臺，產業定位是在兼顧基建業務經營與管理的同時，重點拓展城鄉統籌投資業務。目前管理三大產業，一是基礎設施投資與運營，包括瀋陽皇姑熱電、南京二橋、山東萊州港務、南昌大橋及南昌新八一大橋等多個項目；二是城鄉統籌投資，包括重慶黎香湖和淄博文昌湖項目；三是金融股權投資產業，包括國元信託、國元投資、華聞控股等。業務主要分佈在深圳、瀋陽、山東、江蘇、江西、安徽、重慶等地。

##### 3.2.3.1 管理資產的經營狀況

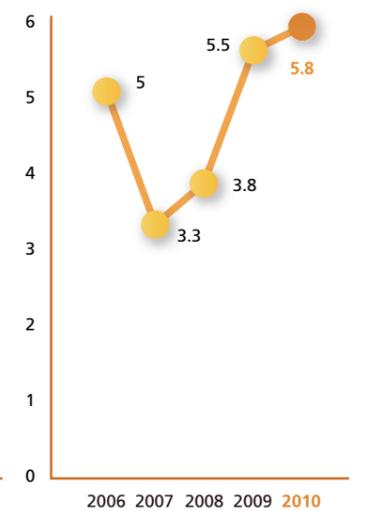
營業收入(港幣億元)



經營溢利(港幣億元)



股東應佔溢利(港幣億元)



##### 3.2.3.2 業務規模摘要

- 總管理金額：港幣6.3億元
- 管理項目總數：10個

### 3.3 集團榮譽

#### 3.3.1 集團榮譽概況

集團先後榮獲國家科技進步二等獎、中國最受尊敬企業、中國房地產行業領導公司品牌、香港十大最佳承建商等榮譽，中國企業社會責任突出貢獻企業，並多次榮獲魯班獎及詹天佑大獎。

2010年，集團旗下的國內房地產知名品牌——中海地產再度榮獲「中國房地產企業品牌價值20強」第一名，品牌價值達人民幣155.85億元。同時，中海地產再度蟬聯「中國房地產行業領導品牌」第一名，並以傑出的表現獲得「中國藍籌地產」企業，連續7年位居榜首。中國海外發展並於2010年榮登英國《金融時報》「全球500強」。

#### 3.3.2 社會責任相關榮譽

通過持續踐行企業公民職責，中國海外發展蟬聯「2010年中國最具社會責任房地產企業20強」，更於2010年7月26日正式被納入香港「恒生可持續發展企業指數」。入選恒生可持續發展企業指數，展現了社會各界對中國海外發展在可持續事業發展的肯定和認可。集團將繼續致力可持續發展範疇之投入，實踐集團對社會責任方面的長期承諾，並進一步鞏固可持續發展企業的領導地位。

#### 「恒生可持續發展企業指數」介紹

「恒生可持續發展企業指數系列」是首個涵蓋香港及內地的可持續發展企業指數系列，恒生指數有限公司在成分股甄選方面設置了非常嚴格的程式，在對港股和A股市值排名前150名的公司進行成交量準則測算後，選取其中可持續發展評分最高的公司組成。其中，可持續發展評價指標涵蓋環境、社會及公司治理(又稱ESG)三個範疇。正如香港特區政府財政司司長曾俊華在開展禮所說的，該指數系列有助於公眾清晰瞭解企業在可持續發展方面的努力和成果，識別著重長遠價值的公司。

#### 專案獎項

中國海外集團的多個項目在品質、設計、管理等多個方面獲得專業認可，包括榮獲Bloomberg國際地產獎及詹天佑大獎。目前，集團已經形成涵蓋買地投資、規劃設計、建築施工、行銷策劃、售後服務與物業管理等房地產開發全過程的價值鏈體系。



### 3. 關於中國海外集團

#### 綜合實力

評獎機構	獎項名稱	獲獎公司名稱
DHL/南華早報	2010年DHL/南華早報香港商業獎之傑出中國公司獎	中國海外發展有限公司
香港恒生指數有限公司	2010年恒生可持續發展企業指數	中國海外發展有限公司
住建部中國房地產及住宅研究會、經濟觀察報	2010年中國最具社會責任房地產企業20強	中國海外發展有限公司
國家工商行政管理總局商標局	中國馳名商標	中海地產集團有限公司
香港社會服務聯會	商界展關懷2008-10	中國海外發展有限公司、中國建築國際集團有限公司
	商界展關懷2009/10	中國海外集團有限公司

#### 健康和安

評獎機構	獎項名稱	獲獎公司名稱
香港特別行政區勞工處	建造業安全獎勵計劃2009/2010 — 土木工程建造地盤金獎	屯門公路重建改善工程—大欖段地盤
	建造業安全獎勵計劃2009/2010 — 樓宇建造地盤(公營合約)銀獎	油塘重建四期商場地盤
香港特別行政區發展局	2009公德地盤嘉許計劃 — 公德地盤獎銀獎	安達臣道平整地盤
香港職業安全健康局	2010年「最佳安全施工程序地盤」金獎及「最佳演繹獎」銅獎	油塘重建四期商場地盤
香港職業安全健康局	宣傳推廣大獎銀獎	安全印花獎賞活動

#### 設計和建築

評獎機構	獎項名稱	獲獎項目名稱
美國綠色建築協會	LEED綠色建築認證(Gold級)	北京中海廣場
Bloomberg、美國紐約時報等	Bloomberg國際地產獎(亞太區)	深圳中海康城國際(中國最佳室內設計)、北京中海紫禦公館(中國最佳高層建築)、杭州中海錢塘山水、寧波中海雍城世家、成都中海國際社區央墅(中國最佳建築)
中國土木工程學會住宅工程指導工作委員會	2010年詹天佑大獎—優秀住宅社區金獎	蘇州中海胥江府、杭州中海錢塘山水、南京中海凱旋門
	2010年詹天佑大獎—住宅社區優秀建築獎	青島中海銀海一號、成都中海龍灣半島
	2010年詹天佑大獎—住宅社區優秀科技獎	大連中海華庭、廣州中海環暉華庭
	2010年詹天佑大獎—住宅社區優秀規劃獎	北京中海城、深圳中海康城國際
	2010年詹天佑大獎—住宅社區優秀環境獎	中山中海翠林蘭溪園
中國建築業協會	中國建築工程魯班獎	北京中海廣場
香港特別行政區發展局	2009年度公德地盤嘉許計劃傑出環境管理獎(銀獎)	小西灣市政大樓地盤
香港特別行政區環保署等	2009香港環保卓越計劃—建造業界別優異獎	屯門公司大欖段及元洲邨五期地盤

# 4 可持續經營

中國海外集團秉持著「鑄百年長青基業」的願景，「慎微篤行、精築致遠」的理念，不斷推動企業社會責任，同時融合社會責任與企業經營，持續創造源源不斷的營運動力。

## 4.1 可持續發展背景分析

中國海外集團現在正站在一個新的發展起點上。作為一個從港澳激烈市場競爭環境中不斷成長壯大的建築地產綜合企業集團，集團面對自身及行業面臨的不同發展時期的不同發展環境，克服困難挑戰，把握發展機遇，不斷強化市場核心競爭力，打造百年長青基業。

### 中國海外集團SWOT分析

#### 優勢

- 擁有國內房地產行業中最具影響力的品牌
- 激烈市場競爭中成長起來的管理團隊和專業化、國際化的人才隊伍
- 在市場行銷、專案管理、品質管制、成本控制等方面具有管理優勢
- 來自母公司中國建築工程總公司的強大支援與境內外便利的融資平臺

#### 劣勢

- 核心主業集中導致平衡市場波動風險能力相對較弱
- 現有核心主業之外的新業務仍處於培育中

#### 機遇

- 中國經濟的高速發展推動建築房地產市場持續增長
- 工業化城市化進程加快帶來的城鎮綜合建設需求
- 國家政策和立法推進綠色建築技術的推廣
- 「十大基建」的推出使香港建築市場面臨新的黃金十年機遇期

#### 風險

- 國家房地產市場調控政策的不確定性
- 建築行業的競爭日趨激烈
- 資源成本上升
- 世界經濟形勢仍不明朗，地區動盪

依據中國海外集團對企業自身、所處行業及宏觀經濟環境進行綜合考量而得出的SWOT分析結果，中國海外集團制定了相應的應對策略以確保集團在短中長期內的可持續發展：

- 進一步完善區域佈局，實現區域市場平衡，實現可持續發展
- 實施精品戰略，增強創新能力，發展綠色、節能、環保住宅
- 實施管理與組織創新戰略，推進區域化、專業化
- 實施人才戰略，完善人才政策和激勵機制，優化人力資源結構
- 強化「中海企業文化」建設，公司真正成為「回報股東、造福社會、福利員工」的優秀企業
- 加大保障性住房的參與力度，積極地參與扶貧救助和慈善捐助事業
- 推進統籌城鄉專案實施，探索中國城鎮化方式創新，說明農民就業致富
- 實施「走出去」戰略，打造公司海外經營核心競爭力



### 4.2 集團公司管治原則和架構

中國海外集團深知良好的企業管治對於提升企業實力及推動可持續發展的重要性，因此，集團一直致力於從三個層面積極提升企業管治水平：首先，確保集團及其下屬各單位皆遵守各項法律、規則和嚴格的道德操守標準；其次，董事會持續加強系統與機制以確保其決策最優化地平衡各利益相關方的期望與權益；最後，集團以企業管治原則作為指引，提升核心競爭力並為企業利益相關方創造價值。集團相信此乃確保集團業務有效營運以及妥善保障資產及各利益相關方權益可持續發展之關鍵要素。

集團旗下的控股二級集團公司嚴格遵守集團的管治原則，令控股二級集團公司榮獲多個獎項殊榮。在2006年，中國海外發展董事會及公司主席兼行政總裁孔慶平先生榮獲香港董事學會頒發2006年度傑出董事獎——上市公司(香港交易所—非恒生指數成份股)董事會及2006年度傑出董事獎——上市公司(香港交易所—非恒生指數成份股)執行董事兩大獎項。另在2009年，中國建築國際董事會及公司副主席兼行政總裁周勇先生榮獲香港董事學會頒發2009年度傑出董事獎——上市公司(香港交易所—非恒生指數成份股)董事會及2009年度傑出董事獎——上市公司(香港交易所—非恒生指數成份股)執行董事兩大獎項。

過去，集團逐年提升整體資訊透明度和獨立性、建立有效的問責制，在完善董事會對於企業內部監控和風險管理等各項措施方面，作出了實質的改善；未來，集團將繼續保障並改善企業管治情況以確保整體的可持續發展。

#### 4.2.1 董事會及附屬委員會

常務董事會作為本集團公司治理架構核心，與管理層之間有明確分工。以董事長為首的公司董事會包括二位副董事長、四位執行董事，負責領導集團的發展、確立其戰略目標及透過制定集團整體策略與政策，確保集團能獲得必要的人力、財務和其他資源以實現既定的戰略目標，負責本集團的公司治理及合規，並保障股東、客戶和員工的利益；此外，董事會亦需負責對管理層的工作作出全面監督及檢討集團業務的表現。董事會已對集團的經營提供了策略指引，並給予管理層高層指引和有效監控。

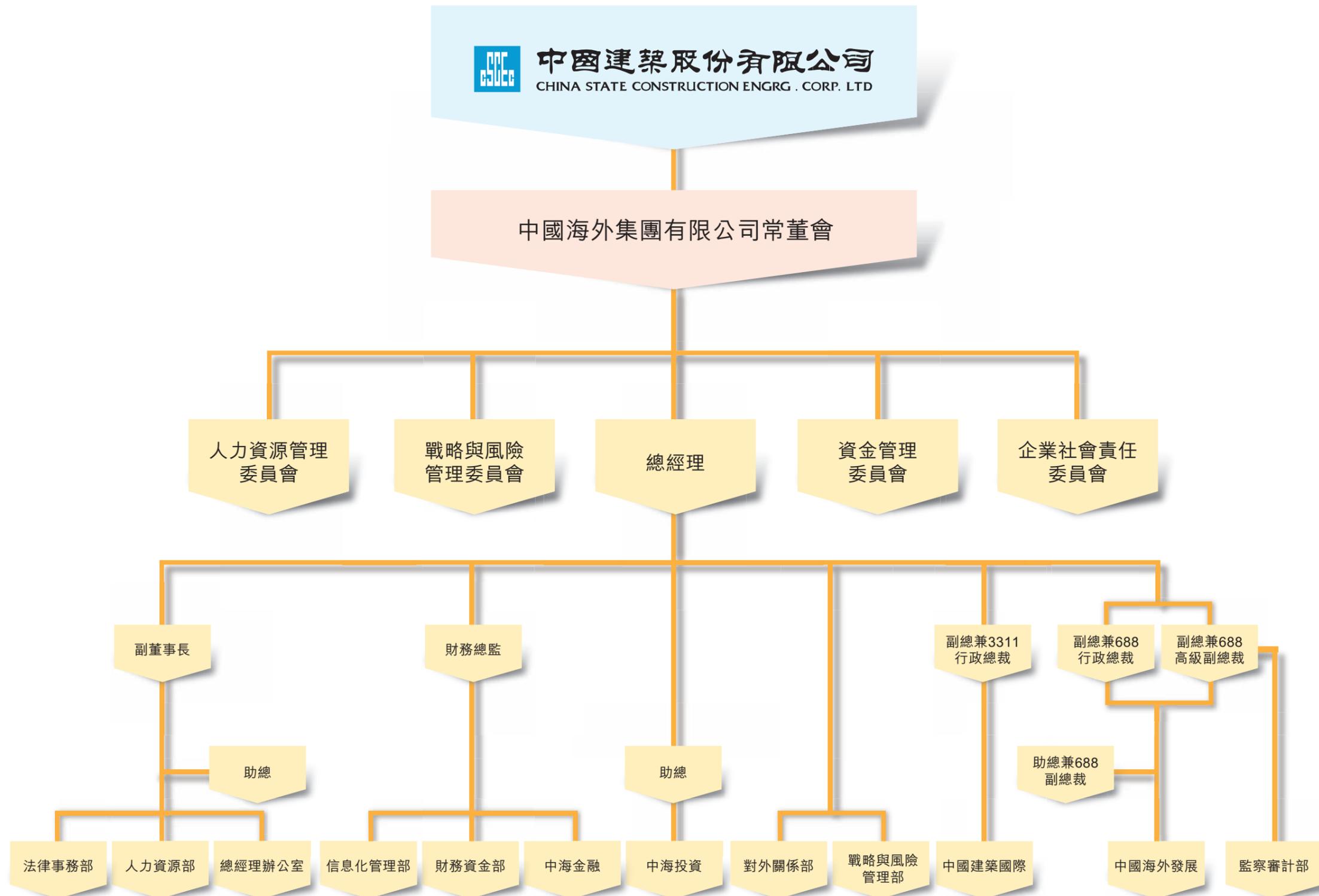
集團充分考慮符合國際及香港當地有關公司治理最佳慣例的要求，於集團公司層面董事會旗下成立了人力資源管理委員會、戰略與風險管理委員會、資金管理委員會，此外，還有企業社會責任委員會。附屬上市公司中國海外發展13位董事中，有4位為獨立非執行董事；附屬上市公司中國建築國際11位董事中，也有4位為獨立非執行董事。兩家上市公司的董事會均下設有審核委員會、提名委員會及薪酬委員會，該等委員會成員大部分為獨立非執行董事，其獨立判斷對於監控附屬上市公司的運作及落實企業管治標準尤為重要。各委員會均有其各自所獲之授權並須按指定職權範圍運作。所有委員會會將其決定、調查結果或建議向董事會報告。

為避免使權力集中於一位人士，本集團董事長及總經理分別由兩人擔任，兩者之間分工明確並已在董事會的職責約章中做出明確規定。簡而言之，董事長負責確保董事會適當地履行職責，貫徹良好公司治理常規及程式；此外，作為公司董事會的主席，董事長亦負責確保所有董事均適當知悉當前的事項，及時得到充分、完備、可靠的資訊。而總經理則負責領導整個管理層，推行董事會所採納的重要策略及發展戰略。

各委員會均有明晰界定的職責約章，並就其職權範圍內的有關事項向董事會提出意見，或在適當情況下按轉授權力做出決定。所有附屬委員會均獲指派專業秘書部門，以確保有關委員會備有足夠資源，有效地及恰當地履行職責。董事會及各附屬委員會會根據其職權範圍的規定，定期評估及審查其工作程式及有效性。

#### 4. 可持續經營

有關本集團的公司治理架構可以參見下圖：



### 4.3 依法合規

依法合規是任何企業履行其社會責任的基礎。多年來，中國海外集團在企業管理及日常業務運營中，一直堅持依法合規、誠信廉潔的辦事方針。從內部員工到外部合作夥伴，從規章制定到落實執行，從制度的實施到成果的考核，每個環節都嚴格依照章程辦事並已形成一套完整的規範運作系統，為集團更好地承擔企業社會責任打下堅固的基石。

#### 4.3.1 內部操作合規

為了給集團及其下屬各單位的快速穩步發展提供穩健的保障，中國海外集團制定了全面的內部操作規範制度、指引，大力推進各實體單位對規章制度的正確理解和實施，並通過各種定期或不定期的審核檢驗，確保各項工作落到實處，並能依據日新月異的行業實際情況對相關的規章制度作出及時的修改應對。

例如，為加強合同管理，防範與控制合同風險，維護企業的合法權益，根據《中華人民共和國合同法》、《中國建築股份有限公司合同管理制度》等法規和規定，並結合中國海外發展相關管理制度，制定並實施《中國海外發展有限公司合同監督管理辦法》；為了規範公司治理結構及集體議事規則，制定並實施《中海發展「三重一大」事項監督管理辦法》。

此外，集團法律部門與內部監察審計部門在合規工作中緊密合作，除了向內審人員提供專業法律服務之外，對於一些具體個案，實際操作中，也會派出專業律師與內審人員組成調查組，直接參與調查方案的擬定、訪談、原始資料的查閱、調查報告的起草等各環節，同時也保證內部審計過程本身的合規。

針對相關的內部操作政策與管理辦法，集團為員工安排相關的培訓輔導，確保員工在對相關政策及管理辦法有正確理解的前提下，在日常工作中予以規範的實施。

#### 4.3.2 外部合作規範管理

除了從集團內部入手確保經營合規，中國海外集團也十分注重與各外部單位機構合作的規範管理。通過不斷努力完善集團的誠信機制與風險管理體系，達到提高合同履行品質並減低財務、市場、運營及法律風險的目的。

例如，為進一步加強公司招標管理，規範公司各業務線招標行為，維護公司和投標單位的合法權益，提高經濟效益，促進廉政建設，根據《中華人民共和國招標投標法》，並結合公司相關管理制度，制定並實行《中國海外發展有限公司招標管理辦法》；為了加強客戶關係業務建設，進而保障和提升對業主的客戶服務水準，制定並實施《中海發展對物業服務供應商監督程式》。

#### 4.3.3 貪污賄賂防範及懲治

中國海外集團一貫堅持反腐反貪的管理及運營方針，從制度到實施到監督為該方針的落實給予全面的保障，力爭做到從源頭消滅貪污賄賂的種子。

為加強公司效能管理與廉潔體制建設，陸續制定了《中海發展員工效能問責暫行規定》、《中海發展廉潔與效能談話制度》、《中海發展投訴與舉報管理辦法》（後兩個制度正在修訂當中，將於2011年發佈）。截至2010年12月31日，集團共組織了七場相關的指導培訓，共計350餘名員工參加了培訓。集團在2010年全年，沒有發生任何貪污賄賂事件。

#### 4.4 社會責任管理架構

為了進一步加強集團的企業社會責任方面的工作力度，塑造集團良好的企業社會責任形象，以提升集團的競爭力，因此集團在2008年正式成立中國海外集團企業社會責任委員會並註冊成立「中國海外愛心基金會有限公司」、「海無涯 愛無疆」註冊商標，制定了企業社會責任中長期發展規劃，並確定持續重點推進「中國海外」系列希望小學捐建的公益行動等項目。

委員會主要負責擬定集團企業社會責任的政策及安排相關工作，同時負責統籌及協調具體工作的執行。

##### 中國海外集團企業社會責任委員會

主任	孔慶平
副主任	李劍波
委員	朱毅堅、董大平、劉為民、熊思迅、林苑
秘書	劉為民

#### 4.5 與利益相關方溝通

任何一個商業個體都並不是獨立存在於市場之上的，它總與其各個利益相關方存在著千絲萬縷的關係。中國海外集團非常重視與各利益相關方的多方向多管道溝通。只有積極有效的溝通，才能讓集團對所有利益相關方的期望有更準確的把握，從而制定出平衡各方利益的最佳戰略及行動方案並予以實施，同時也幫助集團對自身的企業社會責任表現有更客觀全面的評價以便能及時調整。

根據中國海外集團的業務及活動性質，結合不同利益相關方的特點，中國海外集團制定了針對不同利益相關方的不同溝通方案：

##### 中國海外集團與利益相關方溝通方案

利益相關方	期望與要求	溝通與回饋方式
政府	遵紀守法 資產保值增值 依法納稅	合規管理 執行國家政策 接受監管 工作彙報與意見聽取 完善治理結構 主動納稅
股東(投資方)	收益回報 滿意市值 權益保護 瞭解經營狀況	提高盈利能力 加強市值管理 及時披露經營資訊
金融機構	誠信履約 風險防控 堅守信譽 合作共贏	合同執行 高層互訪 戰略合作 定期溝通

#### 4. 可持續經營

利益相關方	期望與要求	溝通與回饋方式
<b>員工</b>	共同成長 工資與福利保障 健康與安全 人文關懷	權益保障 勞動合同 民主溝通 合理化建議 教育培訓 勞動保護
<b>客戶</b>	誠信履約 資訊透明 保守商業秘密 高品質產品 高品質服務	合同執行 需求調查 滿意度調查 日常溝通 建議與回饋
<b>戰略合作夥伴</b>	合作互贏 共贏發展 資源分享	協定執行 高層互訪 定期會議 多管道合作 前瞻性研究
<b>供應鏈</b>	共同發展 公開、公平、公正採購 信守承諾 付款保障	建議與支援 公開採購資訊 合同執行 接受回饋意見 談判與交流

利益相關方	期望與要求	溝通與回饋方式
<b>社區與公眾</b>	帶動當地產業發展 推動社區公共事業發展 促進就業 教育培訓 公益慈善 社區參與 環保綠化	支持與引導 需求調查 培訓與宣傳 溝通活動 公益行動

針對每個利益相關方，集團都制定了有針對性的詳細溝通方案，分派到不同的負責部門執行。通過各種定期或不定期的多形式溝通，深入促進雙方的理解。我們也將會在以下的各個部分報告內容中，以案例、訪談引用等方式更詳細展示我們與各個利益相關方的溝通結果。

# 5 環境表現

中國海外集團認識到保護環境是每個企業都必須承擔的責任，因此集團為環境保護許下鄭重的承諾：

- 遵守環保法例、合約條款及相關要求
- 避免造成污染
- 減少建築廢料
- 減少天然資源消耗
- 達致持續改善

在此承諾的指引下，集團持續改善環保表現，不斷檢討和完善環保管理體系，並滿足越來越多的顧客對環保工作的要求。

## 2010年重點工作成果

1. 在年度內，結合每個專案的特點，在設計中充分融入最佳的綠色節能技術，例如在北京中海廣場項目中取得了國際LEED金獎認證
2. 深化了綠色環保建築技術的研發工作
3. 推進了綠色建築相關政策的深入貫徹落實
4. 保持了集團一貫在綠色辦公及綠色物業管理工作上的積極創新及良好表現

## 2011年工作目標

1. 繼續在各個業務範疇積極推行綠色設計理念
2. 持續加大對綠色環保建築技術研發工作的人力及物力投入
3. 保持在綠色建築工作上的良好表現
4. 繼續推進各級運營單位在綠色辦公和綠色物業管理等方面的積極創新及工作落實
5. 統一並優化不同業務地區的環境表現相關資料記錄系統，並借助其改善集團的環境表現和提升集團環境表現的透明度

中國海外集團秉承對自然環境負責、降低資源消耗與創建和諧社會的歷史使命感，結合建築產品多年開發經驗，綠色建築理念全面引入中海地產專案開發體系中，無論是住宅屋苑還是商用建築，都滲透了集團的綠色環保理念，示範項目北京中海廣場成功獲得國際LEED金獎認證。

在《中海地產綠色建築推行實施辦法》和《中海地產綠色建築技術導則》的指導下，集團也大力投入各種資源，支持綠色建築技術的研發，並在各地選擇試點項目貫徹落實綠色建築設計要點，使其成為產品和企業核心競爭力的重要組成部分。與此同時，集團也注重從辦公室環保、地盤節能、社區物業管理等細節深化環境保護工作：通過「一紙兩用」和視像會議的使用推廣；《中海地產施工安全管理制度》中地盤現場排水組織、防噪、防塵、防污染等具體規定；物業環保意識宣導和新科技運動等方法，從細節處讓綠色理念落地。



中國海外集團 2010 年主要環保數據<sup>1</sup>

	單位	2010
<b>能耗</b>		
地盤用電	度(千瓦時)	6,789,812.48
地盤使用油渣	升	8,390,673.60
地盤使用電油	升	317,609.73
<b>用料</b>		
混凝土	立方米	425,289.88
沙漿	立方米	11,931.50
鋼筋	噸	78,000.80
工字	噸	14,529.38
閘板	噸	7,583.15
水泥	噸	15,665.47
河沙	噸	43,026.12
石料	噸	61,384.59
<b>用水及污水循環使用和排放</b>		
建築地盤用水	噸	649,330.87
地盤經雨水渠排放量	噸	275,882.57
地盤經污水渠排放量	噸	171,636.10
地盤經其他途徑排放量	噸	15,000.00
<b>廢物處理</b>		
地盤固體廢棄物	噸	981,102.01
地盤回收物料總量	噸	109,500.83
地盤改進再用物料總量	噸	62,187.40
經堆填區處理的地盤廢料總量	噸	221,972.27
經填料庫處理的地盤廢料總量	噸	295,482.79
辦公室紙張回收總量 <sup>2</sup>	噸	11.58

註：

<sup>1</sup> 本表格中「能耗」、「用水及污水循環使用和排放」、「廢物處理」的資料(辦公室紙張回收總量例外)皆以中國建築國際在2010年在香港地區的54個地盤為範圍進行統計，包括基礎建設、土木工程和房屋建築等。

<sup>2</sup> 辦公室紙張回收總量只計算香港中國海外大廈在2010年的紙張回收總量。

由於本報告為中國海外集團的首份企業社會責任報告，加上內地業務情況十分廣泛，相關環保資料的收集系統及工作有待進一步完善。中國海外集團將加快相關資料收集和管理體系的完善，統一內地與香港地區資料統計方法和口徑，在未來的報告中披露更全面的環境表現資料。

## 5.1 綠色設計

中國海外集團在成立的初期，就已經意識到氣候變化及環境保護問題的重要性，三十一年來一直孜孜不倦地在各個業務範疇積極推行綠色設計理念。從商業大樓到住宅社區，集團在每個專案設計中都充分考慮到對環境的保護——運用先進的技術，把綠色節能的理念以最佳的方式融入建築的設計當中。

例如在蘇州中海國際社區公園道工程中採用綠色設計，包括通過屋面、外牆隔熱保溫措施以及外窗採用節能玻璃等措施，加強節能的效果；同時收集住戶的優質雜排水，經預處理、MBR(膜工藝)及消毒工藝處理達到出水水質要求後，回用於綠化、道路沖洗、地下車庫沖洗以及住宅沖廁，加強省水的效果。

### 5.1.1 綠色商業建築

#### 打造綠色的商業帝國 — 北京中海廣場案例展示

中海廣場位於北京CBD核心區域，毗鄰國貿、嘉里中心以及國貿三期。專案由兩座甲級寫字樓及北側商業配樓和商業群樓組成，總佔地面積約19,000平方米，建築面積為約15萬平方米。

中海廣場以國際領先的LEED綠色建築標準打造，以實現人、建築和自然環境的協調發展為己任，在利用天然條件和人工手段創造良好、健康的商務環境的同時，盡可能地控制和減少對自然環境的使用和破壞。專案從幕牆、大堂、電梯到空調、5A智慧等軟硬體配置，都嚴格按照LEED標準進行規劃設計，力求為未來入駐企業締造人性化的綠色辦公空間，取得了國際LEED金獎認證。

節能措施及綠色技術亮點包括：

- 設置機房群控系統，可根據總冷負荷的變化，實現冷水機組、水泵、冷卻塔等設備的分台優化控制，使所有設備始終以最佳工況運行。
- 中樓高區冷水迴圈泵、熱水迴圈泵、冬季內區冷水迴圈泵及租戶24小時機房冷卻水迴圈泵採用變頻運行，節省運行能耗。
- 冷卻塔採用變頻風機，根據負荷變化調節風機轉速，降低風機能耗。
- 裙樓商業全空氣系統採用風機變頻變風量運行，根據室內負荷調節空調機組送風量，降低風機能耗。
- 地下車庫排風、補風系統根據CO及NOX感測器控制送、排風機運行，節省運行能耗。

中海廣場將按照LEED認證的要求，打造綠色建築產品。這既體現了中海地產作為企業公民的社會責任感，也將為未來中海廣場的租戶帶來實際的用益。



LEED 金獎及中海廣場圖片

鑒於中海地產在推動綠色建築發展方面做了大量宣傳、研究及實踐工作，有著豐富的組織經驗與技術實力，中海地產於2010年3月在中國城市科學研究會綠色建築與節能專業委員會(中國綠色建築委員會)綠色房地產學組成立大會上，被提名並當選為學組首屆組長單位，作為代表中國綠色房地產企業的領軍者，正積極推動、組織、促進環保低碳型綠色建築在全國範圍快速發展。

### 5.1.2 科研投入

技術引領發展，中國海外集團從2006年起便大力開展環保低碳型建築產品的研發工作。幾年來，通過現狀調研、制定實施辦法及技術導則，示範試點專案，對集團綠色住宅產品展開研發，為綠色建築技術在新一代住宅產品的全面運用與推廣做準備。具體成果包括了：《中海地產綠色建築推行實施辦法》和《中海地產綠色建築技術導則》等。

《中海地產綠色建築推行實施辦法》結合房地產住宅項目開發的特點，制定了操作性強的專案開發管理程式，建立了適用於綠色住區的技術實現控制流程及要點，為在項目開發中全面廣泛的運用成熟綠色建築技術，創造更加優質環保的居住環境提供有力的管理制度保障。

《中海地產綠色建築技術導則》將中國《綠色建築評價標準 GB/T 50378-2006》與美國綠色建築協會 LEED-NC 標準相結合，作為房地產企業綠色建築導則的制定基礎，具備推廣應用的技術適應性，成本可控性，品質達標性的特點，能有效指導專案的開發與設計，使得中海地產開發專案廣泛具備綠色建築基本特徵。該成果在中海地產不同區域和地區二十多個專案中實施運用、完善與修訂，成為房地產住宅開發領域綠色建築實施與運用的系統工具，並且在專案實施的同時，推動分區域綠色建築技術標準化體系的建立。

## 5.2 綠色建築

中國海外集團作為建築行業領軍者，一直忠實履行投資者責任，嚴格要求合作單位遵守當地法律法規和當地政府要求，並在合約中予以明確支持。集團旗下的控股二級集團公司中國建築國際設有安全環保部負責督促項目安全文明施工及環境保護要求。

在2007年7月9日發佈了《中海地產施工安全管理制度》（試行）作為現場安全文明施工的指導性文檔。在合約範本中，通過開辦費清單描述，明確規定了現場排水組織、防噪、防塵、防污染等具體措施，以便在施工過程中有據可循。

集團在香港及大陸地區每天平均有125個建築工地同時在工作，因此集團制定《環境管理標準工作程序》，在項目施工過程中嚴謹遵守相關監控措施，以控制工地的空氣污染、噪音、污水、廢棄物、危險品和化學品對鄰近社區的影響。

此外，集團相信積少成多的力量，透過細節節能促進綠色建築工作的開展，例如：

- 使用節能電器及設備，如一級能源標籤電器、T5或LED光管等
- 張貼節能提示及安裝紅外線自動關電感測器
- 斷電計時插蘇
- 利用日光照明
- 利用太陽能／風車發電，如熱水器、照明、滅蚊燈等

### 以綠色建築打造環保社區案例展示

**例子一：**在香港中環灣仔繞道銅鑼灣避風塘段隧道工程項目，使用了附近中環填海第三期所產生的剩餘挖掘物料作為該項目的填海物料，大大減輕了剩餘挖掘物料對公眾填料庫所構成的壓力，而且亦顯著地減少了運輸相關物料所帶來的環境污染例如噪音及廢氣等。

**例子二：**在香港牛頭角下村重建基礎項目，使用了新穎的「切割及吊運法」拆卸樓房，令拆卸出來的舊樓牆身及天花地台，可用於其他地盤作鋪設工地，提供硬地施工的環境，大大減低工地的泥塵，同時亦大幅減低該項目所產生的拆建物料。

## 5.3 綠色辦公與綠色社區管理

中國海外集團的環境保護理念及措施不僅體現在建築設計及施工上，也深刻地貫穿在日常辦公及社區管理等細節上。

### 5.3.1 綠色辦公

中國海外集團多年前提出綠色辦公的倡議，延續發展至今已成為集團員工辦公習慣的一部分。其中，「一紙兩用」和「視像會議」兩項工作的成效尤為突出。

森林面積銳減是影響全球氣候變化的重要誘因之一，作為一家負責任的企業公民，中國海外集團除了每年組織各級單位進行植樹造林活動外，在每日的辦公中也發掘每個保護樹木的機會。自提出「一紙兩用」政策以來，即單面已被使用的紙張的另一面也需要循環再用，集團辦公用紙數量銳減。隨著推進工作的深入，每年的用紙數量都層層遞減。

溫室氣體的排放也是經久不衰的環保熱話。除了通過綠色建築設計及有效施工來降低集團業務產生的溫室氣體外，集團還積極推廣視像會議的使用以減少員工在差旅過程中產生的溫室氣體。例如，集團旗下的控股二級集團公司中國海外發展自2001年6月建立並開通視訊會議系統，並經過兩次系統升級，對會議控制系統的設備進行優化升級。2010年度召開視訊會議300餘次。同時信息化管理部編制了視訊會議工作指引，並舉辦相關制度的視頻培訓，切實做好各地的公司各業務線培訓工作，因此大大地減低了差旅過程中產生溫室氣體，為全球氣候變化作出積極貢獻。

### 5.3.2 綠色社區管理

現時，由中國海外集團旗下公司提供物業管理服務的住宅社區共 180 個。集團每年投入大量的人力及物力，通過物業管理構建綠色住宅社區，獲得住戶的大力支持與高度認可。

- 積極開展生活垃圾的分類收集、廢舊電池的回收、寵物糞便收集等環保工作，全面宣導綠色、環保、衛生、健康的生活理念。
- 通過舉行一系列的社區推廣活動，在介紹環保理念的同時力求贏得更多住戶的廣泛參與及支持，共同營造中海物業社區積極、健康、環保、文明的生活氛圍。
- 充份利用先進的科技手段，不斷鑽研節能降耗技術，節約公共水電資源，例如：通過灌溉系統改造，使用地插式澆灌系統，以提高水資源利用率。
- 借助專案發展契機，充份利用待拆遷物業，提倡循環再用桌椅、床舖、演講台、背景板等資源，以建立可持續動態化物業管理專業人才培訓基地。

#### 節能降耗項目介紹

**變頻水泵節能：**2010年在陽光棕櫚園、深圳灣畔和聚豪園三個管理處實施此改造，以上三個項目年節電約 385,320 度及節省開支人民幣 26.2 萬元(港幣約 30.8 萬元)。

**水泵並網改造：**在怡瑞山居、金沙馨園實施此改造，每年節電約 168,000 度及節約開支人民幣 11.4 萬元(港幣約 13.4 萬元)。

**屋頂水箱節能改造：**在海連大廈、海麗大廈實施此改造，每年節電約 96,762 度及節約開支人民幣 6.58 萬元(港幣約 7.73 萬元)。

註： 每度電費按住宅用電人民幣 0.68 元(港幣約 0.8 元)計算

### 5.3.3 其他

中國海外集團不但努力地從自身業務特點出發執行相關的環保舉措，也積極地回應其他的合作夥伴或環保機構提出的環保倡議和組織的環保活動。例如，集團每年都參加由世界自然基金會舉辦的「地球一小時」熄燈活動，以及由長春社舉行的「環保行」活動。

中國海外集團在未來繼續秉承關注氣候變化，保護環境的方針政策，繼續深化各項環保綠色工作的落實，以建造更美好的居住辦公環境為己任。

# 6 品質保證

由供應商准入，到具體工作實施流程，再到客戶服務與溝通，集團制定了統一的品質管制戰略，由各個業務單位依據自身的業務特點進行制度細化和方針落實，並通過貫穿建築和服務的整個生命週期的嚴格品質控制流程確保業務水準的高水準。

## 2010年重點工作成果

1. 正式上線運行客戶關係管理系統(CRM)
2. 舉辦客戶關係管理體系深化研討會
3. 開展客戶關係管理人員資格認證考試
4. 開展客戶服務人員異地交流活動
5. 初步形成客戶導向的服務思維，《全程客戶服務工作指引》逐步發揮作用

## 2011年工作目標

1. 實施2011年度客戶滿意指數測評工作
2. 進一步加強中海會工作，重點為網站重建、全國性聯動客戶關懷活動開展
3. 基於iOS平臺開發「點擊錄入與跟蹤銷項」系統，進一步發揮CRM軟件功效，提高客戶體驗

中國海外集團為國際化承建商及全國性地產商，三十一年來一直堅持為客戶提供高水準品質的產品及服務。依靠一套結合業務實際的嚴謹管理制度和科學的管理體系，從集團到各執行單位層層嚴格把關。因此由中國海外集團設計、承建或管理的建築品質及服務品質也一直深受大眾的認可。

## 6.1 品質管理制度

品質管理是集團高度重視的工作環節之一，因此建立了一套從短期到長期，從集團到二級集團公司各執行單位，實現高效的專業管理、指導與服務的品質管理體系。

2010年，為滿足集團跨區域經營和規模擴張的戰略需求，使總部、區域、地區三級管理架構的管理體系，以更好地適應及服務於集團的業務發展，並進一步明確三級管控體系的中期、長期角色定位和職責細分，例如中國海外發展在總部設置「品質專員」，專門負責品質體系的編製、落實與提升品質，以實現更精細的管理、指導與服務體系，充分利用區域公司更貼近地區公司的優勢，進一步加強專案品質管制的深度和廣度。

## 6.2 品質採購與實施管理

為了保障建築和服務的高品質，中國海外集團堅持從原材料的品質開始嚴格把關。通過嚴謹的供應商准入及評估機制、嚴格的實施流程管理和與優秀供應商保持建立全面、長期、穩定戰略的合作關係等途徑不斷提高產品品質和服務水準。

### 6.2.1 供應商准入及評估機制

中國海外集團從供應商的准入、履約設立了供應商管理流程，從單位考察、標書評審、定標決策方面設立了完善的招標工作流程。通過資格預審的擬投標單位進行考察，以確定其是否具備投標資格。考察中，比較關注該單位的公司規模、資質等級、以往專案情況及在建專案的綜合情況，通過考察的單位方可參加投標活動。對於合作中經過履約評估合格的供應商，我們將其列入合資格承建商及供應商平臺。

### 6.2.2 實施流程管理

中海地產自2004年實施集中採購以來，一貫堅持以全面、長期、穩定的政策與供應商建立戰略合作關係，此種戰略合作政策不僅能讓公司獲得最優秀的供應商資源，還能保證第一時間以最高的性價比享受到供應商新產品、新技術和優質的服務，大幅度提升公司運營效率，提升公司產品的整體品質；對合作供應商而言，能獲得穩定的市場份額，合理的銷售利潤，真正意義上實現合作雙方的共贏。

針對供應商提供的原材料和服務，中海地產制訂了物資採購管理辦法，其內容包括材料品質、到貨驗收、計劃管理等內容，並對各環節的情況進行總結與記錄。

### 6.2.3 與優秀供應商保持長期合作關係

中國海外集團在合作過程中主張無論合作夥伴企業規模大小，也不拘於行業差距，也必須充分尊重合作夥伴。集團旗下的控股二級集團公司均會與供應商進行針對性溝通，以確保供應商提供的原材料和服務滿足品質要求，並致力追求雙方長期和可持續的合作。

## 6.3 品質服務

### 6.3.1 持續提升客戶服務水準

集團在地產發展方面和客戶的關係最為密切，因此中海地產客戶服務體系繼承與深化「誠信卓越·精品永恒」的經營理念，通過精細化的前端服務與持續進行的售後關懷，進行品牌化的系統性客戶服務工作。在2010年，客戶關係管理系統(CRM)正式上線運行，系統性的梳理了客戶服務流程，規範了一線面對客戶的服務流程與標準。通過地產集團的監督與引導，直接提升一線服務能力與效率。

### 6.3.2 加強與客戶的溝通

為加強和促進中海地產與社會各界的密切聯繫，誠懇順暢地與會員展開溝通和交流，中海地產特別成立客戶聯誼會(簡稱「中海會」)，為中海地產開展客戶服務工作。截至2010年6月，中海會已擁有會員10萬餘人，通過龐大的會員資訊回饋使中海的產品、服務更加完善。

### 6.3.3 提供透明資訊予客戶

為了讓客戶能有充足資訊，中海地產通過中國海外發展官網：[www.coli.com.hk](http://www.coli.com.hk)、中海地產品牌網站：[www.cohl.cn](http://www.cohl.cn)，與各專案網站，向客戶提供透明、清晰的企業及產品資訊。此外，中海地產還通過管理要求的形式，在各子公司銷售現場，通過展示、說明、演示等方式進行專案情況介紹的同時，強制性地向客戶公示專案及周邊不利因素，予以風險情況的知會與提示，確保客戶所獲得的資訊透明真實。

對於專項資訊以及臨時通知，中海地產通過電話、短信等形式告知客戶，在已經入駐的社區中，除上述方式，還通過宣傳欄、告示欄等管道將更多的透明資訊進行公佈。

### 6.3.4 瞭解客戶滿意度

為了進一步提升客戶的滿意度，集團定期進行調研，以瞭解客戶滿意程度。

集團針對物業管理方面，要求中國海外發展旗下物業管理公司——中國海外物業服務有限公司(以下簡稱為「中海物業」)在2010年進行對香港客戶滿意度調查，期間共收回899份調查回饋問卷，以瞭解客戶對中海物業在香港的屋苑管理、保安、清潔及維修保養的表現，調查結果顯示滿意度高達88.8%。

另外，中海地產物業管理部於內地亦展開2010年度客戶滿意指數測評工作，成功訪談15,555戶，結果顯示本年度住宅專案客戶滿意指數範圍從43.90到86.37分，有22個物業社區的滿意度較去年有所提升。針對客戶對物業管理整體評價為「不滿意」或「非常不滿意」及單項服務全部都不滿意的住戶，物業管理部將集中進行電話回訪，逐一徵詢、耐心聆聽其具體的評價與意見，並根據反應問題的方向進行了分類匯總。對於因工程遺漏、售後服務等問題引起的投訴與物業服務自身的不足與缺陷進行了明確的劃分與界定，並作出深入分析，分析存在的問題與解決的方案，形成專題報告並督促總部專業條線直接與專案進行對接與指導，立即整改、彌補缺陷與不足。

中國海外集團相信一套完善的健康安全管理制度是確保員工人身安全健康不受侵害的基礎與依據。因此集團為確保員工的健康安全許下鄭重的承諾：

- 以安全及健康事務為先及建立高標準的安全及健康工作環境
- 定期進行評估並發佈出建築工程所產生對安全及健康的危害和風險
- 向員工提供安全教育和訓練
- 與員工建立有效的溝通和諮詢管道
- 嚴格遵守法規和合約要求
- 通過安全氣候調查，提升工人的安全行為
- 採取合理可行措施和創新方法延續改善安全及健康表現，以期達到公司持續發展的目標

在此承諾的指引下，集團旗下的控股二級集團公司制定了安全及健康政策及嚴謹的健康安全保護管理體系，內容包括提供有效的資源，在合理可行的情況下，以確保所有員工，包括分判商及受工程影響公眾人士的安全及健康。

## 2010 年重點工作成果

1. 全年嚴重事故<sup>1</sup>數字為0
2. 持續降低全年千人意外率<sup>2</sup>至7.3，降幅達到21.5%

## 2011 年工作目標

1. 防止意外和杜絕嚴重事故，避免違例檢控
2. 持續降低工傷意外率
3. 全年千人意外率低於7

註：

- <sup>1</sup> 嚴重事故指
  - (i) 有人死亡或
  - (ii) 有人斷肢或
  - (iii) 同一意外引致多人受傷或
  - (iv) 造成工程或財物的重大損失，而又有機會引致上述三項之中的任何一項
- <sup>2</sup> 千人意外率只計算中國建築國際在香港的相關業務，千人意外率=(意外數字/平均每日開工人數)×1000

保障健康與安全是體現企業對員工關愛的基礎。中國海外集團秉承安全第一，以人為本的基本方針，構建健全的安全責任管理體系，通過培訓教育各式活動等方式營造高度重視健康安全的集團文化。

在集團多年來的努力下，中國建築國際在2002年獲得OHSAS 18001國際標準認證。集團建立了照顧到每個崗位的安全及健康管理體系，加強專案綜合管理，建立及實施文明施工，歷年來在相關的公開比賽屢獲殊榮，例如「建造業安全獎勵計劃」土木工程建造地盤金獎、樓宇建造地盤金獎以及「公德地盤獎」金獎等。

為了給予政策與制度的執行落實提供有力的組織保障，二級企業均設立了專職安全環保部，例如中國建築國際聘用專業安全環保人員合共100多人，並對公司安全環保人員進行系統化集中管理，並積極健全安全保證系統，在每個工程項目都至少配備1個專職安全管理人員，平均每個工程項目2.5人，明確崗位安全責任制。

## 7.1 健康安全教育

再完善的政策與制度，如果沒有落到實處，也只是一紙空文。因此，中國海外集團非常重視員工的健康安全教育。公司提供有關訓練確保各級員工明白、實施及維持本政策的要求，使他們能勝任和履行其委任的職責。

集團要求所有新入職人員必須接受安全培訓，以熟悉公司在安全方面的要求及工作。中國建築國際定期聘請安全顧問公司提供專項培訓，例如針對提高地盤管理人員和分判商的安全教育，正確應用風險評估方法，並舉辦安全工作坊，明確集團和法例的要求。同時，還建立了完善的內聯網，提供最新的安全資訊。若地盤管理人員需要提升個人安全管理水準或按法例或合約等要求特別的培訓，集團將全數支付有關培訓費用。

為了加強對培訓的規範和質素，集團開辦的部份課程更獲得了政府勞工處處長的認可，例如強制性基本安全訓練課程 — 建築工程類別(俗稱「平安卡」)以及密閉空間安全訓練課程 — 核准工人安全訓練類別。地盤工人在進入地盤工作前，必須先接受入職培訓，方可在地盤內工作。入職培訓內容包括介紹地盤概況，緊急應變處理，危害識別及地盤安全要求等。地盤每週安排兩次安全早會以及定期組織工地座談，向前線管理人員及工人講解安全資訊以及日常地盤巡查中需改進的地方，以提高地盤施工現場所有人士對安全工作的警覺性。

此外，為了營造濃厚的健康安全文化氣氛，集團旗下地盤定期舉辦各項安全推廣活動，如安全環保知識問題比賽、品質安全環保推廣月、仲夏彩虹推廣活動和文明施工現場交流會等，增強各層員工的安全意識，促進各層員工互相溝通，鼓勵員工積極做好安全工作，建立並不斷提升公司的安全文化。在2010年，集團各在建項目共進行了超過500次安全技術交流、安全教育人數累計逾25萬人次，向分判商發放安全隱患整改通知單約3,000餘份，並全部跟進整改。

專案內部通過在辦公現場、施工現場懸掛橫幅，張貼宣傳資料，事故案例等等，加大宣傳力度，例如中國建築國際以「安全生產月」為契機，廣泛開展各式各樣及主題突出的宣傳教育活動，提高全員安全生產意識，營造安全文化，舉辦現場應急演練，按專業安排培訓，宣傳正確做法。在2010年的安全生產月期間，在香港累計共有26個在建地盤及約4,500名員工參加了安全生產相關的培訓和演練；在內地累計共組織了38個安全監理工作檢查及約520名員工參加安全操作培訓。一連串的安全教育活動成功令2010年的嚴重安全意外事故和千人意外率均創造了歷史新低。

集團亦就安全工作積極對外溝通和交流，定期邀請香港勞工處官員到訪公司，講解公司安全工作的情況，並汲取專業意見，建立良好的夥伴關係。集團亦歡迎外間機構到訪參觀，互相交流安全心得，開闊視野，提升集團整體的安全表現和形象。

### 「仲夏彩虹」安全推廣個案展示

每年的夏天是炎熱多雨的季節，較容易發生意外事故，故此中國建築國際在香港倡議於每年的8及9月份開展「仲夏彩虹」推廣活動，寓意在仲夏的「灰色季節」裡，安全工作要見「彩虹」，力爭做到在地盤不會發生工傷事故及違例檢控。

在活動過程中，各地盤將懸掛宣傳標語強化行動主題、與分判商簽署安全約章承諾安全責任、聯同分判商舉辦問答競賽或獎賞活動以提高員工意識、進行8及9月份工程風險評估並制定相應的安全保證措施、採取防暑降溫措施來關愛員工、安排每週聯合專題巡查找出存在隱患並成立工作小組跟進整改情況等。

與2009年同期比較，地盤在8及9月的意外宗數由12宗減少至6宗，下降50%，意外率由1.45減至0.9，下降37%，且未有任何嚴重意外事故和違例檢控。



## 7.2 健康安全檢查和問責與獎勵

為了給健康安全工作的落實多一道保障，集團制定了全面的健康安全檢查體系和透明的獎勵制度以鼓勵每一位員工都積極參與到健康安全事務的監督工作中。

依照香港法例的要求，集團旗下所有建築公司及地盤每半年進行一次法例安全審核，審核內容包括整個安全體系以及地盤安全狀況，由政府註冊合資格審核員負責執行，審核報告副本交勞工處備查。同時，由於中國建築國際獲得了OHSAS 18001體系認證，該體系亦要求每年進行一次後續審核。

集團的日常檢查項目包括：地盤每日安全巡查；每週聯合業主、顧問公司進行聯合安全巡查；安全環保部對地盤進行定期安全巡查以及專題安全巡查；政府勞工處不定期突擊檢查。各專案部每週都開展安全檢查，找出安全隱患，跟進整改情況。各工程項目明確找出施工現場的重大危險源，並要求各項目認真落實專項方案的編製審核及安全技術交底工作，杜絕重大安全事故的發生。

集團為提升地盤所有人士參與安全管理的積極性和自覺性，實施了激勵與問責相結合的管理辦法，希望以激勵為主，問責為輔，激勵到位，問責到底。集團制定了《地盤安全環保表現獎勵辦法》，鼓勵各單位積極參加由發展局、勞工處及職業安全健康局等機構舉辦的職業安全健康比賽，並努力贏取各項獎項，讓我們的安全表現得到業界的認同，有助提升集團的品牌形象。

此外，集團制定了《地盤文明施工獎勵辦法》以及《勞工保險保費獎勵計劃》，基於此公開公平的獎勵辦法，對滿足條件的地盤團隊作出獎勵，以鼓勵地盤團隊齊心合力，共同提升地盤整體安全水準。在2010年對表現良好地盤發出獎金合共約港幣300萬元。

### 2010年度文明施工推廣活動冠軍：彩雲道第二期3A



地盤一直提升施工現場環境之安全措施，並積極締造良好的睦鄰關係

中國建築國際在2010年4月份舉辦文明施工推廣活動，評審準則以零工傷、零檢控、現場文明施工管理、CI形象、資源投放及創新意念等落實執行情況。

彩雲道第二期3A是香港房屋署的工程，共興建四座住宅大廈、一個七層高的商場連停車場及一個公園。在施工期間，地盤積極實踐5S和CI形象，在創新意念中表現出眾，例如在非合約要求下，成為首個在房屋署的地盤採用鐵通架圍欄圍封樓面釘板邊緣，改善了多年來天面釘板工程高空工作的危害。除此之外，地盤積極締造良好睦鄰關係，例如與鄰近佐敦谷聖約瑟天主教小學合辦《職業安全由我做起》繪畫比賽，由地盤安全主任現場分享，藉以從小教育學生職安健意識。

## 7. 健康安全

集團不僅採取措施激勵管理人員，也設法提升工人參與安全工作的積極性。集團通過《地盤安全印花獎賞計劃》，透過獎賞活動吸引地盤工友主動參與安全工作，並感染其他工友，通過獎賞活動表揚和肯定地盤工友對安全工作的努力和貢獻，地盤工友獲得豐富禮品後，將禮品帶回家中與家人共同分享，透過家人的正面鼓勵和影響力，作為做好安全工作的源源不絕的動力。

有關獎賞活動最吸引的地方，只需地盤工友每日參與安全工作及保持個人零工傷，就能夠獲得獎賞，從而提升工友注重安全意識，同時透過參與推行活動，提升前線管理人員對安全監控工作的積極性，持續提升公司的安全文化及安全表現。有關獎賞計劃活動預計每地盤每年支出不超過港幣五萬元。另外各地盤每月選出安全之星，對表現突出的工人實施獎勵。

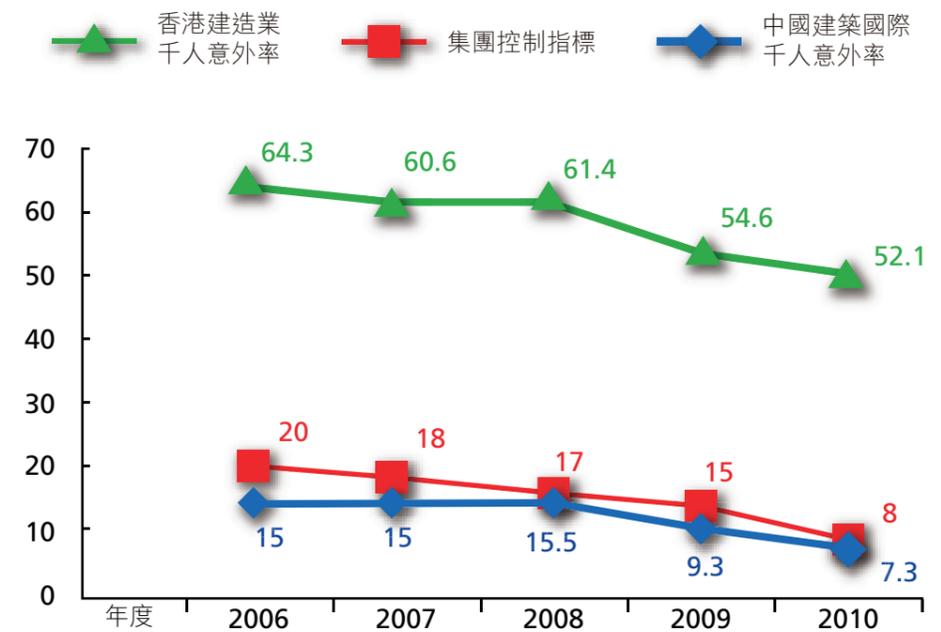
同時，根據《地盤文明施工表現綜合評審辦法》，對在定期現場評審和安全記錄評審中安全管理未達到公司最低要求的地盤，將視不同情況出示黃牌、紅牌。在2010年共有6個地盤被出示黃牌和0個地盤被出示紅牌。被出示黃牌或紅牌的地盤，必須立即制定整改計劃，整改須於7日內完成。到完成期限後，集團派人員到地盤檢查整改情況。

2010年，進一步完善安全規章制度，集團起草《專案安全文明施工表現綜合評審及獎罰辦法》，對獎勵條件和標準以及安全生產做出明確規定，發佈實施了集團《安全生產管理手冊》，為公司安全生產提供系統指導。

集團與各專案簽訂了安全生產責任書，落實責任，確保安全施工。集團同時明確安全生產目標、管理指標和工作職責，將安全生產落實到每個專案、每個崗位和每個環節，做到安全生產人人參與。

經過集團的不懈努力，工傷意外率每年都低於香港建造業的平均水準，並逐年呈遞減趨勢。在2010年集團更有顯著進步，全年嚴重事故數字為0，並持續降低全年千人意外率至7.3，全年沒有收到重大投訴。

2006-2010年千人意外率，控制指標及建造業整體千人意外率



註：千人意外率只計算中國建築國際在香港的相關業務  
千人意外率 = (意外數字 / 平均每日開工人數) × 1000

## 8 中海 與社區

中國海外集團的社區建設工作在集團的企業社會責任戰略指導下，堅持制度化、公司化運作。2008年，中國海外集團設立企業社會責任委員會，並相繼註冊成立「中國海外愛心基金會有限公司」、「海無涯 愛無疆」公益品牌，制定了企業社會責任中長期發展規劃的同時，也勾畫了中國海外集團的社區發展藍圖，以社區建設、熱心教育及慈善捐贈三個領域的工作為重點，持續推進「中國海外」系列希望小學捐建的公益投入。

### 中國海外愛心基金會設立的宗旨：

1. 濟貧救苦，照顧、救濟及保護傷殘或貧病，向有需要者提供治療及幫助；
2. 提倡、促進和參與教育、教學、學習、科學、藝術及研究活動並將研究結果發放給公眾，並進行所有旨在協助推廣上述活動之行動及事情；
3. 提倡、資助和促進社會和社會福利團體道德發展、道德研究和社會福利活動，並將研究結果發放給公眾；
4. 舉辦、支援、提供或參與任何對社會或社會福利團體有益或預期有益的康樂設施、體育設施或其他活動設施；
5. 執行及進行一切具慈善性質的行動、工作及事情。

### 2010年重點工作成果

1. 參與天津保障性住房項目
2. 捐建中國海外沙嶺希望小學
3. 舉行「共融之旅 — 2010『中國海外』內地 — 香港學生夏令營」
4. 與香港單親協會共同開展「學習加油站」補習班項目
5. 組織希望小學愛心探訪活動
6. 舉辦中國海外希望小學創意賀新歲繪畫比賽
7. 中海園植樹綠化

### 2011年工作目標

1. 開展重慶保障性住房項目
2. 希望小學關愛活動：
  - (i) 愛心探訪都江堰中國海外新建特殊教育學校
  - (ii) 舉行第二屆「共融之旅 — 2011『中國海外』香港 — 內地學生夏令營」
  - (iii) 舉辦第三屆「中國海外希望小學創意賀新歲」繪畫比賽
3. 中國海外沙嶺小學做好新學年遷入新校址的開學工作；啟動2012年中國海外希望小學的選址工作
4. 與香港單親協會合作舉辦「中海愛心暑期補習班」
5. 員工關愛活動：
  - (i) 為員工舉辦付費「精神健康急救證書課程」
  - (ii) 為員工開辦「羽毛球班」
6. 適時根據實際情況以中國海外愛心基金會、中國海外集團企業社會責任委員會名義做好特定節點的捐贈、公益活動

## 8.1 社區建設

中國海外集團在策劃、選取社區發展項目時，尤為關注項目對當地社區可持續發展的影響。不同的社區有不一樣的經濟、社會及環境特點，充分瞭解當地社區的需求是社區發展專案成功的第一步。只有制定能滿足當地社區的真切需求的項目計劃，並在執行過程中不斷與當地社區進行誠懇的溝通和對項目進行及時的修正，才能發揮到社區建設專案的作用。

以下，利用中國海外集團積極參與保障性住房項目為例，介紹集團如何在社區建設中履行其社會責任。

### 保障性安居住房項目案例介紹

中國海外集團明白到低收入家庭對保障性安居住房的需求，因此集團在中國內地和香港積極參與保障性安居住房的建設項目，以滿足低收入家庭的需要。

#### 在中國內地：

集團在2010年參與了天津地區東麗區軍糧城示範鎮和東麗區金鐘街示範鎮的兩個保障房項目，總建築面積55萬平方米，計劃在2012年竣工，將會提供保障性安居住房約5,900套。

#### 在香港：

集團在2010年參與了香港房屋署六個公共房屋項目，在建單位約11,800套，其中元州村5期、前長沙灣警察宿舍及紅磡邨2期項目均是拆卸重建項目。

## 8.2 熱心教育



學生學習情況

中國海外集團明白，一個地區的青少年受教育程度與當地未來發展程度息息相關。故此，集團每年都大力投入支持教育事業的發展。

在中國大陸，希望小學的建設是中國海外集團對教育事業支援的一項亮點工程。至2010年底，中國海外集團捐建的六所希望學校相繼投入使用，集團期望以教育播種未來，以責任改變城市。此外，集團亦持續推行「一對一」扶貧助學活動，為國內貧困學生提供教學用品資助，鼓勵他們好好學習，將來能夠回饋社會。

中國海外集團支持的希望小學  包括：

### 中國海外青龍希望小學

所在地：陝西漢中

投入使用年份：2005

可容納學生人數：80



### 中國海外三泉希望小學

所在地：重慶南川

投入使用年份：2007

可容納學生人數：600

學校所在的三泉鎮是典型的山區貧困鄉鎮，80%的村社和人口分佈在海拔1,000米以上的地區，因為條件的限制，當地的辦學條件差、貧困學生多，往返路途遙遠，部分學生步行在兩小時以上，而原有學校宿舍條件亦極為緊張。本希望小學建成後，大大提升了當地的教學條件。



### 中國海外新湖希望小學

所在地：吉林長春

投入使用年份：2008

可容納學生人數：440



### 中國海外三峽希望小學

所在地：重慶雲陽

投入使用年份：2008

可容納學生人數：600

學校所在雲陽縣位於重慶市東北的三峽庫區腹地，是最大的庫區移民縣，也是國家級扶貧開發重點縣，同時也是一個教育大縣，擁有6-17歲學齡兒童逾25萬人。移民人口的不斷遷入、現有人口的自然增長，以及進城農民的子女和留守兒童的就學問題，使得教育資源匱乏的問題不斷顯現。本小學建成後，大大緩解庫區移民的教育問題。

### 都江堰中國海外新建特殊教育學校

所在地：四川都江堰

投入使用年份：2008

可容納學生人數：170

學校創建於1989年10月，前身為都江堰市聾啞學校，2007年更名為都江堰市特殊教育學校，是都江堰市唯一的一所特殊教育學校(特殊教育中心)。在2008年汶川大地震中，學校所有設施設備毀於一旦。災後，中國海外集團捐資人民幣逾2,000萬元，重建特殊教育學校，定名為「都江堰中國海外新建特殊教育學校」。



學校以「教育，改變每個孩子的生活」為辦學理念，本著「育殘成才，一成就學生陽光人生」的辦學目標，對100餘位聽力障礙和智力障礙的特殊兒童開展九年義務教育、康復訓練和職業技術培訓。

### 中國海外沙嶺希望小學

所在地：遼寧瀋陽

投入使用年份：2010

可容納學生人數：1,080

學校所在的洪區沙嶺輔城，毗鄰沙嶺400餘畝碧水湖面，濕地景觀，地貌逶迤如浪，生態環境優美。學校建設用地面積43畝，主教學樓建築面積5,300平方米，學校設置六個年級共24個班，配有功能完善、設置齊全的音樂教室、美術教室、電腦教室、圖書閱覽室等功能教室。



## 8. 中海與社區

集團聯誼會組織員工熱心助學。除了關注香港的貧困學生外，同時也關心內地山區貧困學生。受集團領導的熱心助學精神的影響，發動部分有心助學的員工探訪內地中國海外希望小學，並資助「中海班」貧困學生；此外，還參與由深圳南山區義工聯組織，為湖北三峽地區（秭歸、興山、恩施、利川等）的山區貧困高中學生舉行的助學活動。從2006年起五年以來，據不完整統計，員工個人自願先後有超過150多人次參與內地助學活動，員工資助金額累計超過港幣70多萬元。除了現金資助外，還贈送書本、語言學習機、電腦等物資。受資助的學生超過380多人次，其中小學生約300多人次，高中生80多人次。其中24位高中學生已經分別於2008-2011年度考入武漢大學、湖北大學、湖北科技大學、北京理工大學、四川音樂學院、中南財經政法大學等重點高校。學生們的自愛、自強、好學，令資助者得到鼓舞和安慰。參與助學的同事們不僅從經濟上資助貧困學生，還從精神上鼓勵學生，經常給寫信或是發郵件，教導學生明白「知識改變命運」的道理。



### 香港 — 內地學生共融交流個案展示



共融交流活動相片

集團與香港註冊慈善機構「親切」合作，開展了一項促進香港 — 內地學生共融交流的創新專案。2010年7月30日 — 8月2日，「共融之旅 — 2010『中國海外』內地 — 香港學生夏令營」於四川都江堰圓滿舉行，來自中國海外青龍希望小學、中國海外三泉希望小學、中國海外新湖希望小學、中國海外三峽希望小學、都江堰中國海外新建特殊教育學校及香港的師生代表共計39人參加了此次活動。

活動本著構築一個互助、友愛、平等的環境，加強內地和香港兩地小朋友之間的瞭解，為參與者提供一次開拓視野、啟迪身心、關助他人的經歷為目的，旨在增強正常兒童的個人自立能力和團隊協作能力，提升特殊兒童自信心、自我形象及社交技巧，同時增強各希望小學校際間的溝通互動，豐富師生暑期生活和學校辦學形式，使不同地區、不同背景、不同能力的孩子們攜起手來，共同創造更美好的明天。

「中國海外集團不單單是出錢建學校，給予學生硬體上的支援，更重要的是，集團還考慮到從學生的軟技能上給予關愛。」

馮慧萍  
親切副總監

### 8.3 慈善捐贈

中國海外集團贊同取之社會，也應當回饋社會的慈善理念，所以每年都會通過各種慈善捐贈的方式，把大筆的善款及大批量的物資贈予有需要的市民。中國海外集團於集團層面設立聯誼總會，下設集團總部聯誼會、中海地產聯誼會、中國建築聯誼會、中海投資聯誼會、中國海外攝影協會、中國海外婦女聯誼會、中國海外社會責任部、中國海外「關愛社會」義工聯誼會等組織機構，八個分會各司其職，團結協作，積極推動企業文化建設工作。集團特別在2009年4月22日正式註冊成立「中國海外愛心基金會有限公司」，以更具策略性地策劃和執行慈善項目。

截止2010年底，中國海外集團在扶貧賑災、捐資助學、襄助公益等方面累計捐贈超過港幣1.2億元。

集團聯誼總會連同各聯誼分會積極回應中國海外愛心基金會的捐款倡議，組織廣西旱災、玉樹地震捐款活動，以實際行動表達愛心。以下是中國海外愛心基金會在2010年部分捐贈專案列舉：

- 廣西百色旱災 — 人民幣100萬元(港幣約117.5萬元)
- 香港中資企業慈善基金有限公司(玉樹地震) — 港幣100萬元
- 玉樹江河源感恩慈善協會(玉樹地震) — 人民幣60.8萬元(港幣約71.45萬元)
- 香港一國兩制研究中心有限公司 — 港幣100萬元

#### 情繫玉樹，大愛無疆個案展示

2010年4月14日7時49分，青海省玉樹州發生7.1級地震，大批房屋瞬間化為廢墟，人民財產安全遭受了巨大損失。中國海外集團第一時間發出了全公司範圍內的捐款倡議，透過香港中資企業慈善基金有限公司捐款港幣100萬元，用於玉樹抗震救災。



青海實地探訪照片

**1. 愛在中海傳遞** 得知玉樹急需救災物資的時候，中海物業管理

公司西部區4月16日立即召開緊急會議，施行「愛在中海傳遞」賑災活動，向業主和員工組織募捐活動援助玉樹同胞。在成都、重慶、西安各物業管理社區均設立抗震救災捐贈點，並利用短信平臺把募捐的消息通知到中海物業的業戶和員工。最後成都、重慶、西安各管理處共籌得善款人民幣53,217.8元(港幣約62,543元)、衣物百件、睡袋、帳篷、棉被等急需物資數包，以實際行動表達愛心。

**2. 情暖玉樹** 在2007年，中國海外集團已率先舉辦主題為「中華心 四海情」的青海省玉樹州曲麻萊縣「一對一」貧困助學活動，以協助全縣學生中30%為貧困生，來自年收入不足人民幣1,000元(港幣約1,175元)的貧困家庭子女上學。

在2010年8月，地震後第四個月，集團派出採訪小組進行第三次青海實地探訪，並透過江河源感恩慈善協會捐款人民幣60.8萬元(港幣約71.5萬元)，用於災後重建工作，同時為41戶貧困家庭發放了人民幣500元(港幣約590元)的慰問金，又委託江河源感恩慈善協會於9月7日為玉樹縣第三完全小學的25名孤兒每人發放了人民幣1,000元(港幣約1,175元)的助學金，此種形式將持續三年，直至災後重建三年過渡期結束。

「中海的慈善，是一種負責任的慈善，循序漸進的慈善，長久的慈善。」

熱騰活佛  
青海省江河源感恩慈善協會  
副會長

### 熱心公益個案展示

1. 在2010年1月10日，中國海外集團合共超過三百多名寫字樓及地盤同事在集團總經理孔慶平先生、副董事長李劍波先生及一眾集團公司領導的帶領下，參與了香港大型公益盛事——公益金百萬行籌款活動，充分體現出集團熱心公益的企業社會責任精神。是次集團為公益金共籌得港幣10萬元，用作改善及發展公益金會員社會福利機構的安老服務。
2. 在2010年4月11日，中國海外發展有限公司及中國建築國際集團有限公司超過100名寫字樓及地盤同事及其家屬在中國海外發展有限公司副主席肖肖先生及中國建築國際集團有限公司執行董事張哲孫先生帶領下，參與贊助了由長春社舉辦的「環保行2010步行活動」。環保行讓大家一起投入大自然，體驗香港獨有的傳統鄉村歷史、地理、生態足跡，在舒展身心之餘，並將愛護環境的訊息教育下一代。通過是次活動，集團為長春社共籌得港幣4萬元，為支持長春社進行樹木保育和環境教育工作籌募經費。



公益金百萬行及環保行活動照片

### 8.4 義務工作

中國海外集團積極回饋社會所需，除了提供金錢捐贈外，集團還透過旗下義工團隊，結合員工及員工親朋的力量，組織和參與多元化的社區活動，關懷弱勢社群，對象包括老人、孤兒、單親家庭及智障人士等，以照顧社會上不同類別人士的需要。

#### 中海園植樹活動

- 2009年6月初，中國海外集團聯誼會婦女分會、關懷社會義工隊及中國建築安全環保部聯合組織，在香港大埔鳳園蝴蝶保育區舉辦「中海園植樹計劃」。
- 2010年安排了三次集團女員工和邀請香港單親協會「學習加油站」補習班學生和家長一起參與綠色活動，為2009年植下的果樹除草、施肥和護樹等保育和維護工作。
- 中海園護樹活動不僅是一種帶氧健身運動，也積極提倡親親大自然和關注綠色環保。活動當天充份體現各位分工協作的團隊精神。



- 通過邀請「學習加油站」補習班學生和家長一起參加，除了讓學生了解中海熱心社會公益多元化之外，也可讓他們明白學生的成長，需要家庭、學校、社會的共同關心和愛護，就像小樹苗成長一樣。



### 支持全港挺直日

2010年3月14日中國海外集團聯誼總會關懷社會義工分會全力支持由兒童脊科基金及民建聯合辦之「全港挺直日」。活動在小西灣運動場舉行，當天共有30名義工參與負責場內保安及維持秩序。活動有多間小學的師生、家長及公眾人士共3,000人參與。



### 愛心送暖迎冬至

2010年12月13日香港中海物業、薈色園與慈民邨屋邨管理諮詢委員會合作，為慈民邨的獨居及雙居長者，舉辦冬至午宴，參與的長者均喜氣洋洋，充滿歡樂氣氛。



### 端陽同樂顯愛心

為推動及鼓勵居民關懷社區，香港中海物業於2010年6月12日，組織員工和屯門南朗海灣居民共13位義工，到屯門三聖邨仁愛堂吳金玉紀念長者鄰舍中心，舉辦「端陽同樂顯愛心」活動，作親善探訪及派發端午粽予長者。



### 「學習加油站」補習班個案展示

中國海外集團通過中國海外愛心基金會與香港單親協會合作，在香港深水埗區共同開展「學習加油站」補習班項目，為新來港、單親或貧困或低收入家庭等有需要的家庭之學生輔導功課，並定期邀請學生家長參加分享會。



學習加油站舉行補習班、親子活動及公益活動情況

集團除了為「學習加油站」提供現金及物資的捐助和合作夥伴的資源之外，還積極

鼓勵其員工和家屬參與義工活動，擔任義工導師和活動策劃員。在過去兩年的「學習加油站」補習班計劃中，先後有30多位義工導師為學生輔導功課，員工之子女和親朋義工導師約佔一半。義工導師為學生補習功課解答功課問題，並以多元化的輔導形式提高學生的英文水準和學習態度，同時還重視學生家庭的親子關係和社會公益參與，讓學生、家長、義工們有不同的體驗。

項目不僅幫助學生提高了成績，還改善了學生家庭的親子關係，而學生與義工導師也建立起亦師亦友的關係，增加了學生學習的興趣；同時還令各家庭與企業員工在彼此間建立起一個支援網路，促進了社會和諧。

2010年11月，「學習加油站」項目成功申請獲得香港政府「攜手扶弱基金」的資助，使更多學生從中受惠。「學習加油站」還獲得香港社會福利署深水埗區福利處頒發「2010愛‘深’夥伴」義工導師嘉許獎狀。在共同努力下，這一合作項目不僅獲得豐富的成效，更收穫了社會的認可。在未來，集團將不斷創新及擴充本項目令更多人受惠。

「中國海外集團願意在社區項目上作出長期承擔，和社區共同成長。」

余秀珠  
香港單親協會總幹事

# 9 人力資源

中國海外集團為國際化承建商及全國性地產商，也為人力資源管理品牌的塑造和推廣提出了歷史性要求。集團相信人才是我們最寶貴的財富，人才為企業保持強勁的生命力和競爭力提供了有力的戰略性支援，是公司業績增長、經營核心能力提升、員工成長增值等的邏輯基礎和價值驅動力。因此集團建立明確的人力資源管理制度，充份發揮人力資源管理工作的綜合職能和服務職能。

## 2010年重點工作成果

1. 與中國南開大學聯合開辦EMBA班
2. 進一步擴展海之子計劃規模，人數比上一屆上升39%
3. 成功舉辦2010「中海杯」乒乓球賽

## 2011年工作目標

1. 搭建集團系統內統一的網路考核平臺，逐步推行集團系統內的全員網路考核
2. 為員工提供優惠體檢計劃
3. 舉行第六屆「中海之聲」文藝匯演

### 9.1 人才隊伍

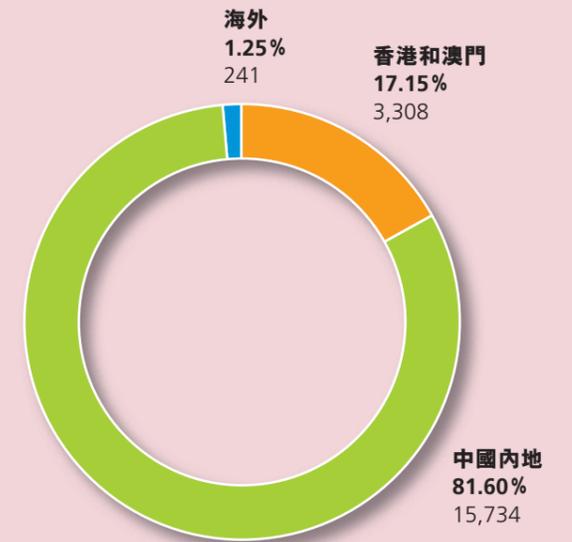
三十一年來，集團都秉承著以人為本的經營管理理念，關愛集團內每一位員工的成長，培養了大批的行業精英，在建築高品質樓宇的同時，也為無數的中國海外集團員工打造出一個溫暖的中海之家。作為一個支持平等機會的僱主，集團致力為任何人在招聘、培訓、晉升、調職、薪酬、福利及終止合約等活動提供平等的機會。

截至2010年為止，集團及旗下三家控股二級集團公司合約僱員人數達19,283人。

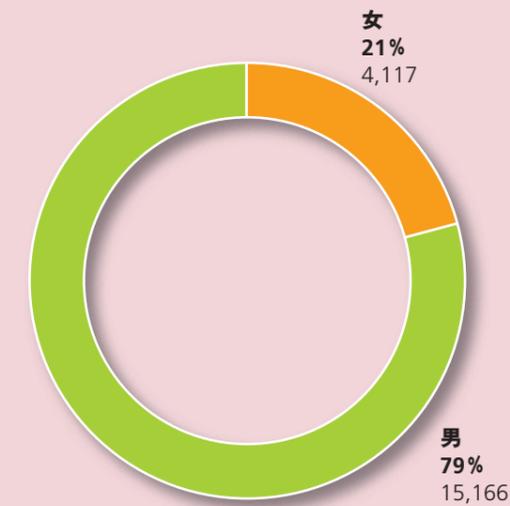
### 員工地區分佈圖

集團及旗下三家控股二級集團公司的業務以香港、澳門和中國內地為主，故此98.75%員工分佈在香港、澳門和中國內地。由於近年中國建築國際的業務擴展至印度及阿聯酋，故此印度及阿聯酋也招聘了241位員工，佔總人數的1.25%。

註：海外地區包括印度及阿聯酋



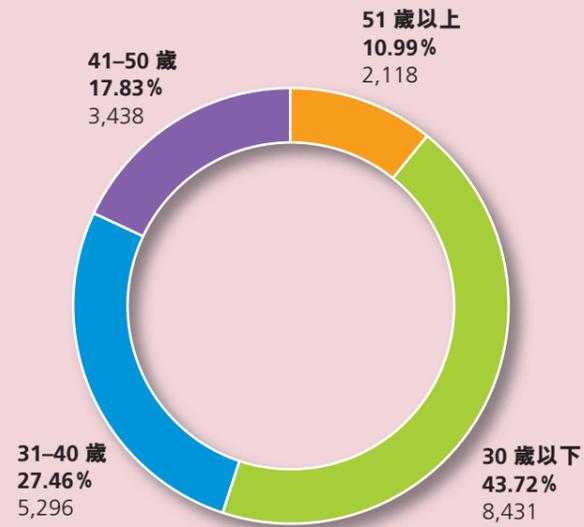
### 按性別劃分的員工總量



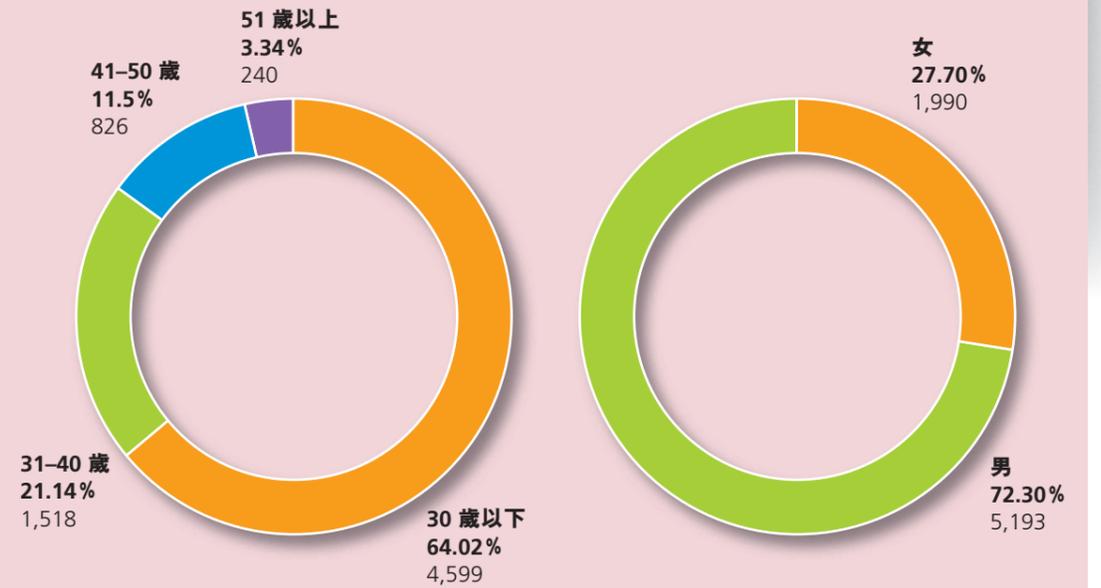
集團積極提倡平等工作機會。基於集團的大部份業務和房地產、承建和基建有關，這類工種相對以男性員工為主。在可行的情況下，集團未來會增加女性員工的比例，以建立多元化的工作團隊。

### 按年齡劃分的員工總量

集團提倡用人為本，根據不同崗位的需要招聘人才，員工的年齡分佈在每個組別。同時集團致力人才培育，積極聘請剛畢業生作重點栽培，鼓勵員工發展潛能，加上富經驗的年長員工，以建立充滿幹勁的專業團隊。



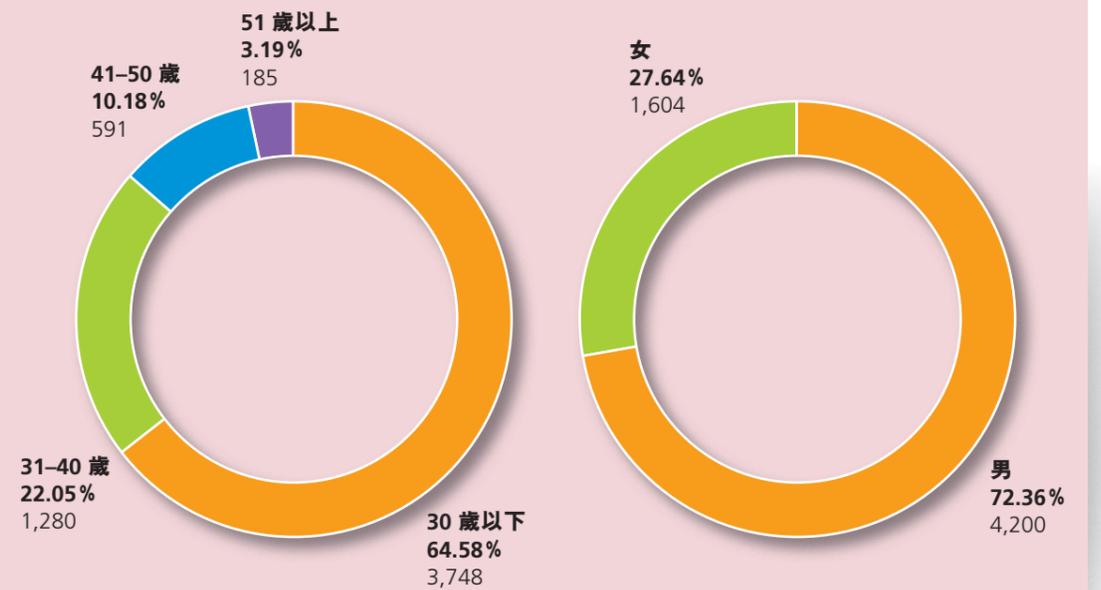
### 2010年新員工總量



因應集團及三家控股二級集團公司的業務急速發展及替代離職員工，2010年中國海外集團共聘請了7,183名新員工，總員工數目較2009年增長7.7%。

在流失率方面，由於約一半的集團員工負責物業管理業務，和其他同業一樣，物業管理的操作層員工的流失率相對較高(流失率為46.37%)，令集團總體員工流失率無可避免拉高至30.1%。如果撇除物業管理的業務，集團總體的員工流失率為10.88%。為了進一步減低物業管理的操作層員工的流失率，集團將提升薪酬福利，並透過培訓，讓員工有更多發揮空間，以加強工作滿足感及歸屬感；簡化工作流程，以減輕員工工作負擔。

### 2010年員工流失總量



實際上，由於中國海外集團的業務線廣泛，集團旗下各級分公司及單位員工數量遠遠超出此範圍。雖然在資料問題上，沒有把他們納入本報告的統計範圍，但在實際的管理工作中，已確保把集團的人力資源管理戰略及精神通過各級管理者，層層下達到每一級分公司及單位。

## 9.2 職業發展

員工的素質和能力是集團核心競爭力的來源，因此中國海外集團加強人力資源系統性基礎建設，積極培養人才隊伍，並擬定《中海集團總部內派員工培訓基金管理辦法》，該辦法提出員工半自助式培訓，擴大教育、培訓針對性和深入性。2010年，全年所有員工合計共參加各類培訓項目 13,470 次，培訓經費支出約人民幣 310 萬元（港幣約 364.3 萬元）。

### 中國海外集團員工培訓統計表

項目	領導班子		專業技術	合計
	成員	其他管理人員	人員	
參加組織調訓人次 (不含境外培訓)	143	1,990	5,833	7,966
參加自主選學人次	84	636	2,777	3,497
參加網絡培訓人次	10	562	1,412	1,984
參加境外培訓人次	0	18	5	23
合計	237次	3,206次	10,027次	13,470次

為了進一步提升管理人員領導力和管理素質，集團與中國南開大學聯合開辦的EMBA班供27位集團領導參加，課程於2010年順利結束。同時，集團與中歐國際工商管理學院合作，策劃設立中海—中歐領導力特設課程班，讓集團及二級單位職能部門負責人、二級單位下屬地區（專業）公司負責人，針對性提升中高級管理人員的領導力與綜合素質。

另外集團積極為員工提供從職業生涯初期階段開始的全面保障與支持，精心打造了「海之子」計劃。

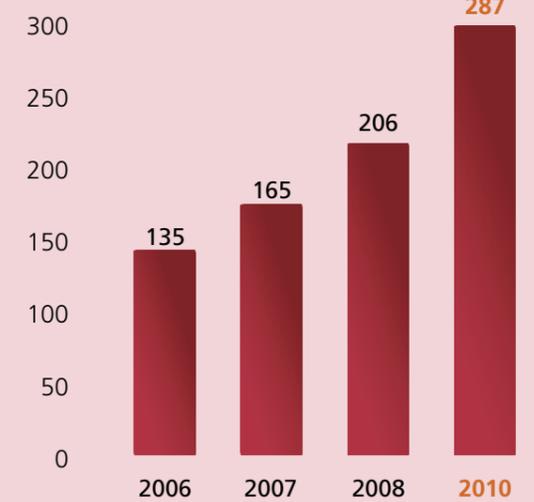
### 「海之子」培訓鏈個案展示

「海之子」計劃是中國海外集團的人力資源管理精品專案，目的旨在通過人力資源管理品牌的塑造、管理和維護，進一步提升人力資源管理的競爭力，並形成自身的迴圈價值鏈。項目主要面向三類人群開放：大學三年級和研究生低年級學生，應屆畢業生及集團新員工。

- 向大學三年級和研究生低年級開放。通過研習計劃和實習計劃，實現行業未來精英式人才培養，與內地領先高校聯合實施「行業資格認證」，旨在發現內地地產業未來的精英候選人，引導他們在地產行業中發展出職業興趣，以及培養激發他們未來的領導力潛能。
- 向應屆畢業生開放。通過招募計劃和體驗計劃，實現行業未來精英式人才選拔。通過行業最早且領先的評估中心，從領先高校選拔卓越畢業生。
- 向新員工開放。通過啟航計劃和錘煉計劃，體現集團專注於內部專家的識別、培養和發展，專注於人才素質提升和企業整體人力資源增值。集團特別重視從高校吸納的戰略儲備人才，通過完善的培訓鏈條激發新員工潛質，促使其快速成長、長遠發展、成就卓越人生。

### 2006-2010年通過「海之子」校園招聘人數

註：2009年因金融海嘯而暫停「海之子」計劃一年



### 海之子計劃人力資源管理價值鏈條



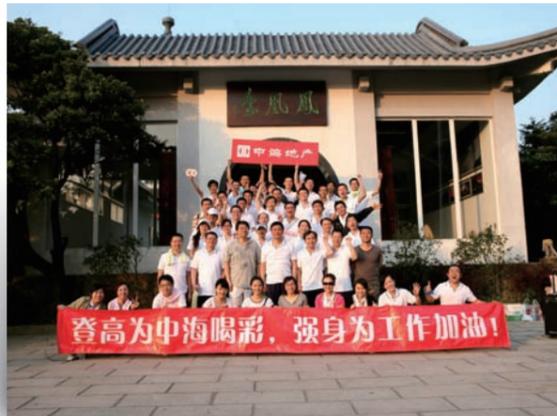
### 9.3 員工關愛

中國海外集團對員工的關愛不僅僅體現在對員工職業生涯發展的大力支持上，也體現在對員工生活的關懷之處。

集團設有「體育活動與文藝匯演交替進行」的企業文化活動機制。2010年9月19日至9月20日，2010「中海杯」乒乓球賽在泉城濟南正式開賽，集團領導以及75名領隊、選手參加了此次活動。



中國海外發展積極傳承集團企業關愛文化、營造和諧健康氛圍，特意透過中海地產聯誼會舉行大大小小的體育活動，例如：「勇攀高峰登山活動」和「虎躍盃團隊部門積分賽」等，以打造高效團結的員工隊伍。



2010年9月11日，中國建築工程總公司首屆職工運動會在北京隆重開幕。集團派出了45人組成的運動員代表隊、120人組成的安保擒敵拳方隊和30人的旗手方隊；共參加了全部7項集體專案、5大項共計15小項個人專案比賽，並最終獲得運動會「特別獎」和「體育道德風尚獎」。和諧健康氛圍令中國海外集團獲得由「2010年全國億萬職工健康活動月」先進單位獎。

#### “體育活動與文藝匯演交替進行”的企業文化活動機制

2010年「中海杯」乒乓球賽

2008年第五屆「中海之聲」文藝匯演

2007年「中海杯」羽毛球賽

2006年第四屆「中海之聲」文藝匯演

註：2009年因舉行集團三十周年大型酒會而暫停

針對員工因突發事件或病重醫療的高額費用負擔，各級聯誼會亦積極組織內部愛心捐款，以解同事的燃眉之急，體現了在困難面前，共同面對、共同解決的寶貴精神。

#### 員工互助個案展示

中海地產青島公司營銷策劃部袁野先生自2008年起因腦出血飽受病痛困擾臥病在床，憑藉自身頑強的毅力和家人、集團、同事的悉心關懷，病情有所好轉並逐漸恢復部分自理能力。2010年12月初，集團聯誼總會、中海地產聯誼會透過中國海外愛心基金會捐款人民幣8萬元(港幣約9.4萬元)，資助其今後的康復治療及日常生活。



為了營造和諧互愛的企業文化氛圍和體現集團對員工家庭關心，增強員工責任感，強化「中海·家」的概念，集團還通過組織家屬答謝日，組織親子活動、旅遊、團年飯等多樣性的活動，讓員工和員工家庭在工作崗位之外的地方也能感受到集團的關愛。



為了提高退休員工晚年生活品質，中國海外集團在2006年發佈了《集團公司在深退休老幹部管理暫行辦法》。除了保障離休幹部按時獲得退休金等法定保障外，該辦法還規定通過節日探訪、禮品饋贈、宴請活動、旅遊活動、緊急說明等方式，向離休幹部傳遞關懷。

十二五規劃期間(2011年到2015年)，中國建築工程總公司進入了戰略導向發展新階段，這對中國海外集團未來的發展，具有重大的指導意義，也為集團的中長期規劃指明了方向。

中國海外集團有限公司將進一步完善管控體系，調整與完善集團和主業間經營管理的授權與集權模式的最優化，提升組織功能，提高管理效率，降低管理成本，實現公司治理結構的規範化、運作模式的現代化、激勵機制的市場化以及經營管理的專業化，為進一步做大做強房地產、承建和基建與實業投資業務提供組織、機制、人力、財務資源等支援。中國海外集團在集中力量發展建築、地產兩個上市公司的同時，以投資業務為載體，抓住行業結構調整和產業結構升級與央企整合的戰略性機遇，運用資金、管理、品牌等多種方式，對具有一定資源優勢的目標企業進行併購重組，培育集團新興主業，構建新的主業發展平臺，壯大集團資產和經營實力。

與此同時，中國海外集團將繼續深化企業社會責任管理工作，一如既往地通過嚴謹的企業管治機制，保持在經濟、社會和環境方面的傑出表現，肩負行業領頭企業的責任，帶動香港、澳門及中國內地的企業社會責任表現水準提高一個新高度。

為提升資訊透明度及可靠度，本報告書委託第三方查證單位 BV HK CO. LTD 依據 GRI G3.1 綱領查驗，本報告所提及內容與相關資料若有出入均以中文繁體版本為準。



**Bureau Veritas 驗證聲明**

**驗證目的**

Bureau Veritas (以下簡稱BV) 受中國海外集團有限公司 (以下簡稱“中國海外集團”) 的委託，對《中國海外集團有限公司2010年企業社會責任報告》(以下簡稱《報告》) 執行第三方驗證工作。這是中國海外集團首次發佈社會責任報告。報告中所有資訊全部由中國海外集團提供，BV沒有參與報告編寫過程。BV的職責是在評審報告資訊收集、分析和處理過程的基礎上，針對報告披露資訊的客觀性和可靠性提供獨立的驗證聲明。

**驗證範圍**

- 驗證《報告》在披露期限(2010. 1. 1~2010. 12. 31)內的關鍵資料、資訊及其管理支援系統的客觀可靠性；
- 驗證現場包括中國海外集團香港總部，未拜訪中國海外集團的其他運營現場和利益相關方；
- 對《報告》中資料和資訊的收集、分析匯總、檢查等管理過程進行評價。

以下資訊排除在驗證範圍之外：

資訊披露期限之外的活動資訊和資料；

關於中國海外集團立場觀點、信仰、目標、未來意圖和承諾的陳述；

通過第三方財務審計的財務資料和資訊。

**驗證方法**

驗證過程包括如下活動：

- 訪談中國海外集團及下屬三家控股二級集團公司相關工作人員；
- 現場拜訪中國海外集團香港總部；
- 評審檔和記錄等證據；
- 對資料收集和統計系統進行抽樣驗證；
- 評價資訊收集及相關管理流程。

驗證活動根據《BV 驗證程式》進行，同時參考AA1000、GRI G3.1 和 ISAE3000 標準要求，驗證活動是基於BV認定的合理的、非絕對的基礎上進行策劃、實施和得出結論。

**驗證結論**

- 報告中的資訊和資料來源是可靠的、客觀的，BV 沒有發現重大系統性或實質性錯誤。
- 在驗證過程中，BV 識別出中國海外集團在企業社會責任管理方面持續改進的機會，具體見下文“改進建議”。



**客觀性**  
經驗證，報告中披露的資訊和資料具有客觀性和可靠性。中國海外集團通過資訊資料管理流程進行資訊採集，並進行整理、匯總和分析。驗證證據充分並具有較好的可靠性和可追溯性。

**完整性**  
報告從可持續經營、環境表現、品質保證、健康安全、中海與社區和人力資源六個方面披露了公司在社會責任管理方面的戰略決策、管理制度、具體案例和績效資料。報告中的資料和資訊覆蓋 2010 年集團下屬三家控股二級集團公司的經濟、環境和社會相關資訊，報告具有較好的完整性。

**實質性**  
中國海外集團參考《可持續發展報告指南 (GRI G3.1)》、ISO26000 國際標準和國資委《關於企業履行社會責任的指導意見》的要求，識別出公司治理、環境保護、產品品質、員工健康安全和職業發展、社區和諧等關鍵的社會責任議題，報告披露的關鍵議題符合行業特點，便於利益相關方做出評估和決定。

**回應性**  
中國海外集團識別和獲取了利益相關方關注的關鍵問題，並在報告中進行了闡述和回應。

**可持續發展性**  
報告從多個方面闡述了中國海外集團的可持續經營管理措施，主要體現在公司內控和風險管理機制、綠色設計與綠色建築、客戶關係管理以及運營經濟資料的不斷增長等，公司擁有較好的可持續發展前景。

**改進建議**  
通過現場驗證和報告評價活動，中國海外集團在社會責任管理方面有以下改進的機會：

- 建議中國海外集團不斷提高報告的完整性和回應性，如：披露專案施工過程中的環保績效、溫室氣體排放數據、員工滿意度和當地物料採購比例。
- 建議公司在現有社會責任管理基礎上，不斷完善集團公司社會責任量化資料指標體系，提高報告量化資料的完整性，以便於讀者做出判斷和評價。



- 建議公司適當擴大報告外延，利用自身行業優勢，加強公司對於供應商商業道德和行為規範的影響，推動社會責任在產品價值鏈中的傳遞和行業發展中的影響。

**驗證獨立性、公正性及能力聲明**  
Bureau Veritas 是一家擁有 180 多年歷史，在品質、環境、職業健康安全和社會責任領域提供獨立驗證服務的機構。驗證小組成員與委託方中國海外集團無任何利益或衝突關係，驗證活動是獨立的、公正的。



邢繼順  
大中國區總經理  
Bureau Veritas  
工業與設施事業部  
2011-11-01

*May Huang*  
黃敏  
驗證組組長  
Bureau Veritas  
工業與設施事業部認證部  
2011-11-01

## 12.1 GRI 內容索引

1. 關於本報告	3.1, 3.3, 3.5–3.8
2. 董事長寄語	1.1–1.2
3. 關於中國海外集團	2.1–2.8, 2.10, EC1
4. 可持續經營	4.1, 4.2, 4.6, 4.8, 4.11, 4.14–4.17
5. 環境表現	EN1, EN3–EN8, EN18, EN21–EN22, EN26
6. 品質保證	PR5–6
7. 健康安全	LA7
8. 中海與社區	EC8
9. 人力資源	LA1, LA2, LA10–11
10. 展望	1.2
11. 獨立鑒證報告	3.13
12. 附錄	3.4, 3.12

GRI 指標	評論
2.9 匯報期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變	在 2010 年沒有重大改變
3.2 上一份報告的日期(如果有的話)	本報告是集團第一份企業社會責任報告
3.10 解釋重整舊報告所載資訊的結果及原因(例如合併/收購、基準年份/年期有變、業務性質、計算方法)	原因同上
3.11 報告的範圍、界限及所有計算方法與以往報告的重大分別	原因同上
SO4 回應腐敗所採取的行動	集團在 2010 年沒有發生相關事件
PR7 按結果劃分，違反與市場溝通(包括廣告、推銷及贊助)相關的法規和自願守則的次數	集團在 2010 年沒有發生相關事件
PR8 已被證實的關於侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數	集團在 2010 年沒有發生相關事件

## 12.2 反饋意見表

尊敬的讀者：

您好! 感謝您閱讀中國海外集團發佈的第一份企業社會責任報告。為了持續改進集團的企業社會責任工作，我們希望得到您的反饋，希望您在百忙中對本報告提出寶貴的意見和建議。

[網上意見表](#)