



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

目录

1. 关于本报告 P.1	4. 可持续经营 P.19	7. 健康安全 P.45	10. 展望 P.75
1.1 报告目的	4.1 可持续发展背景分析	7.1 健康安全教育	
1.2 报告范围	4.2 集团公司管治原则和架构	7.2 健康安全检查 and 问责与奖励	11. 独立鉴证报告 P.76
1.3 报告周期	4.3 依法合规		
1.4 编制依据	4.4 社会责任管理架构	8. 中海与社区 P.53	12. 附录 P.79
1.5 获取方式	4.5 与利益相关方沟通	8.1 社区建设	12.1 GRI内容索引
1.6 联系方式		8.2 热心教育	12.2 反馈意见表
2. 董事长寄语 P.3	5. 环境表现 P.31	8.3 慈善捐赠	
	5.1 绿色设计	8.4 义务工作	
3. 关于中国海外集团 P.5	5.2 绿色建筑	9. 人力资源 P.67	
3.1 中国海外集团简介	5.3 绿色办公与绿色社区管理	9.1 人才队伍	
3.2 中国海外集团组织架构	6. 品质保证 P.41	9.2 职业发展	
3.3 集团荣誉	6.1 品质管理制度	9.3 员工关爱	
	6.2 品质采购与实施管理		
	6.3 品质服务		



1 关于本报告

1.1 报告目的

本报告为中国海外集团有限公司(以下简称为「中国海外集团」或「集团」)发布的第一份企业社会责任报告,报告旨在对中国海外集团的企业社会责任理念、实践及成果与各利益相关方进行诚信透明的沟通,并引领在香港及中国内地的行业可持续发展。

1.2 报告范围

本报告的时间跨度为2010年1月1日至2010年12月31日,内容涵盖中国海外集团有限公司旗下的三家控股二级集团公司(以下简称为「二级企业」)——中国海外发展有限公司、中国建筑国际集团有限公司及中海投资发展集团有限公司在香港及中国内地的经济、环境及社会责任相关资讯。

集团旗下共有552家公司,其中直接控股(即集团所占的股权比例大于或等于50%)的共有504家,占总比例的91%;间接控股的公司(即集团所占的股权比例少于50%)的共有48家,占总比例的9%。

由于集团自身没有直接的生产业务,故此报告中谈及的中国海外集团有限公司在经济、环境和社会责任等方面的具体表现,皆为其旗下的三家控股二级集团公司的表现。报告内容同时也涉及澳门及海外的资产及业务,但由于其业务只占公司资产及日常营运的比例较少,因此并没有全面纳入统计资料的范围内,在报告中以案例等形式出现时皆另有注明。

由于本报告是集团的第一份报告,故此本报告也涵盖集团2009年及之前在企业社会责任的重要表现。

1.3 报告周期

本报告将根据集团实际情况定期发布。

1.4 编制依据

由于香港现时没有法律规定或被普遍认可采用的社会责任报告编制规范或准则,本报告主要依照国际上被普遍认可的全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative)《可持续发展报告指南(G3.1)》进行编制。同时,也参照了国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》,国际标准化组织《ISO26000:社会责任指南》等文档作为本报告的编写指引。

1.5 获取方式

本报告提供繁体中文、简体中文及英文三个版本供读者参阅,并以PDF电子档方式发布。线上PDF电子档可以在以下网站获取:www.cohl.com。

1.6 联系方式

本报告编写过程中,本集团尽可能考虑了不同利益相关方的阅读兴趣和期望,欢迎您通过报告随附的反馈意见表,或以其他形式表达您的宝贵意见。

中国海外集团有限公司
地址:香港皇后大道东一号太古广场三座十楼
传真:+852 2865 5939
电子邮箱:csr@cohl.com

2 董事长寄语

「自成立三十多年来，中国海外集团分享港澳经济腾飞与繁荣、内地改革开放与崛起的市场机遇，克服重重的困难与挑战，秉持著『铸百年长青基业』的愿景，『慎微笃行、精筑致远』的理念，致力于做富有良知的企业公民」



春秋时期的哲学家老子认为，「安居乐业」是人们美满生活的最佳写照。虽然时代在发展，社会在进步，但人们对「安居乐业」的诉求和追求始终如一。自上世纪70年代末成立以来，中国海外集团有限公司一直秉承「以人为本」的经营管理理念，在香港、澳门、中国内地及海外积极投资开发、施工建造各类高品质的住宅屋苑、商业楼宇、道路桥梁，以及其他与民生息息相关的社会公共基础设施，为人们实现美满生活提供坚实的依托。

近年来企业社会责任理念迅速兴起，蔚为潮流，不仅刷新著企业的经营思维，而且拓展著企业的管理视野。中国海外集团亦躬逢其盛，发布我们的第一份企业社会责任报告。我们希望通过此报告，向各利益相关方传递中国海外集团一贯以来坚持的「服务社会」之企业宗旨和理念。自成立三十多年来，中国海外集团分享港澳经济腾飞与繁荣、内地改革开放与崛起的市场机遇，克服重重的困难与挑战，秉持著「铸百年长青基业」的愿景，「慎微笃行、精筑致远」的理念，致力于做富有良知的企业公民：通过富有远见的战略制定、坚决有力的贯彻执行和全面有效的监督改进，对客户致以最真诚的服务，对股东报以最丰盛的收益，对员工表以最人文的关怀，在持续实现企业与客户、股东、合作伙伴和员工共赢的同时，积极参与各类社会公益及环境保护活动，不断提升自己的社会责任表现。

中国海外集团决定从发布第一份企业社会责任报告开始，积极建造一个更透明开放的沟通平台，不断改善集团在经济、社会及环境三方面的表现，以平衡各个利益相关方的期望，建造可持续发展的伟业。

展望未来，中国海外集团将秉承「慎微笃行、精筑致远」的经营理念，以前瞻性的战略思维、注重细节的强大执行力、以人为本的价值观念，稳步迈向卓越和基业长青之路。

中国海外集团有限公司
董事长
易军

3 关于 中国海外集团

3.1 中国海外集团简介

中国海外集团有限公司于1979年6月在香港成立，隶属中国建筑工程总公司。集团旗下上市公司包括中国海外发展有限公司(00688.HK)、中国建筑国际集团有限公司(03311.HK)及中国海外宏洋集团有限公司(00081.HK)。目前，集团总资产、总市值双双超过港币1,500亿元。

3.1.1 集团发展历程

自成立以来，中国海外集团大致经历了五个发展阶段：

1. 1979-1984年为集团起步阶段。1981年5月，取得了可以竞投不限标额的楼宇建筑、海港工程、道路与渠务、地盘开拓和水务工程等五项最高级别的施工牌照(简称5个C牌)。
2. 1985-1991年为业务拓展阶段。集团审时度势，把握难得的发展机会，积极慎重地在香港开展房地产业务，并实现了公司业务结构从单纯的建筑单核主业向建筑、地产双核主业的转变，成为集团历史上的第一次战略转型。
3. 1992-1997年为集团的快速发展阶段。1992年8月20日，中国海外发展有限公司(00688.HK)在香港联交所正式挂牌，成为第一家以香港本地业务在港上市的红筹公司。这标志著集团成功完成了股份制改造和产权调整，实现了从纯粹的国有企业向国有控股的股份制企业转变的第二次战略转型。
4. 1998-2000年为集团调整阶段。在97亚洲金融风暴重创香港经济的影响下，自1998年起集团进入以「安全运行、稳步前进」为基本策略的调整期。其后又通过巩固承建业务的规模经营、收缩香港房地产业务、拓展内地房地产业务等战略举措，实现了经营效益的逐渐好转，最终度过了难关。

5. 2001年以来为集团高速发展阶段，尤其是2003年以后，集团不断加大内地地产投资力度，迎来了新一轮的快速发展，实现了向全国性地产商的迈进。与此同时，集团承建业务因势利导地推行「跨域经营」战略，大力拓展博彩业开放后蓬勃发展的澳门建筑市场；同时发挥香港市场的经验，成功拓展阿联酋迪拜、印度海德拉巴等国际市场，实现了由地域性承建商向国际化承建商的转型。其后又着眼于承建业务的长远发展需要，将其分拆搭建新的融资与运作平台。2005年7月8日，中国建筑国际集团有限公司(03311.HK)在香港联交所挂牌上市。中国海外集团基于上述的第三次战略转型，迎来了业务规模和综合效益的高速、持续增长，成功实现了集团再造和跨越式发展。

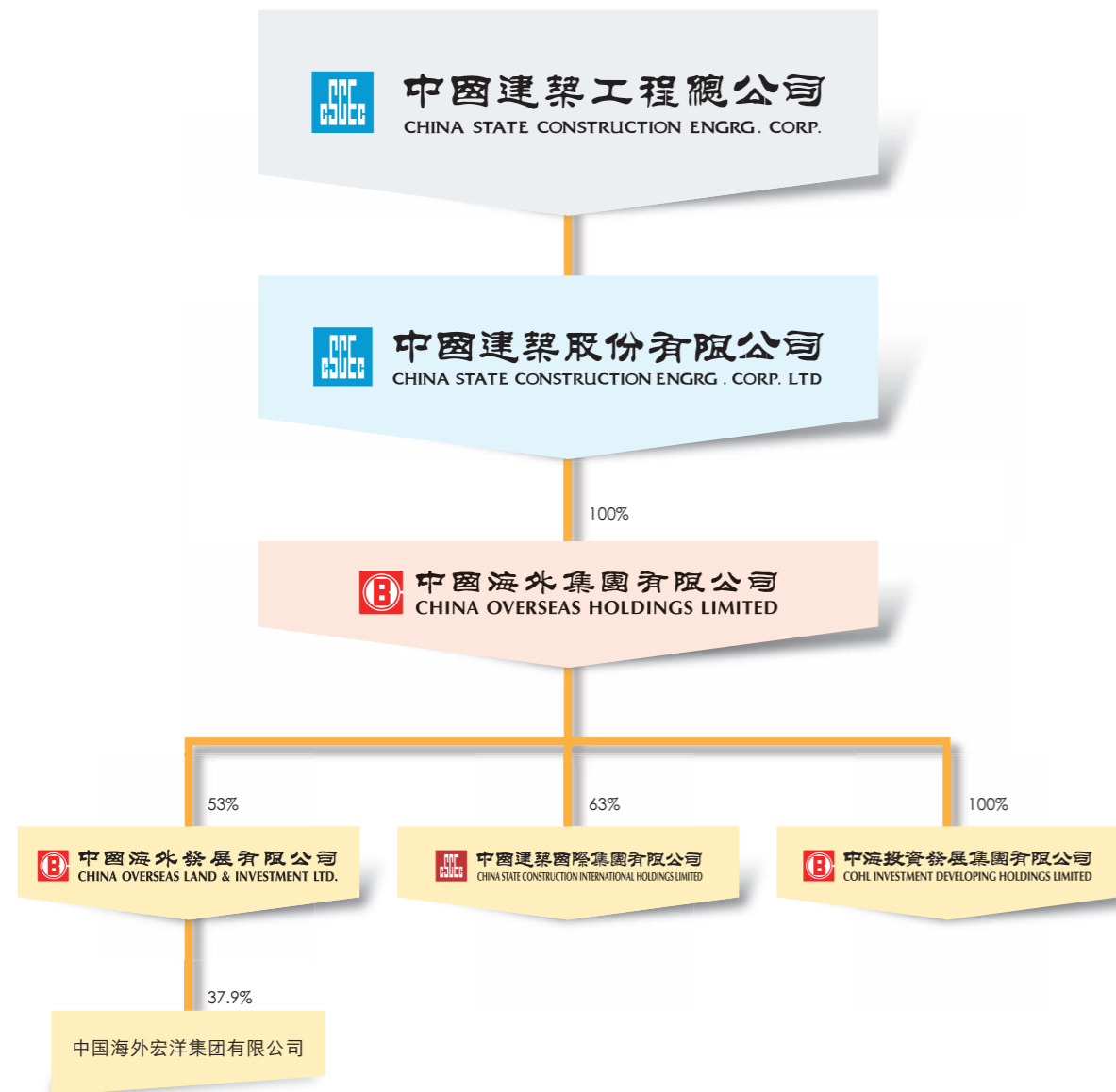
集团的主要业务范围包括房地产业务，承建业务和基建与实业投资业务，分别由集团旗下的三家二级企业执行，我们将在下文中作详细介绍。

三十一年来，集团在经营上坚持战略导向，在管理上追求精益求精、严格苛求，在组织与文化建设上以人为本，建立兼顾发展空间、工作范围和激励机制的管理策略，拥有优秀的管治表现。与此同时，集团也积极承担起其企业公民责任，不遗余力地投入到环境保护及支持社区建设的事业中去。我们将在本报告的其他章节进行详细的描述。

3.2 中国海外集团组织架构

按照业务性质划分，集团旗下拥有三家控股二级集团公司：

1. 中国海外发展有限公司
2. 中国建筑国际集团有限公司
3. 中海投资发展集团有限公司



(截止2010年12月31日)

注：

中国海外集团有限公司持有46家公司，其中直接控股¹的共有44家，占总比例的96%；间接控股²的公司共有2家，占总比例的4%。

中国海外发展有限公司持有389家公司(包括中国海外发展及中国海外宏洋)，其中直接控股的共有371家，占总比例的95%；间接控股的公司共有18家，占总比例的5%。

中国建筑国际集团有限公司持有117家公司，其中直接控股的共有89家，占总比例的76%；间接控股的公司共有28家，占总比例的24%。

中海投资发展集团有限公司是一个管理平台，故旗下没有子公司。

注：

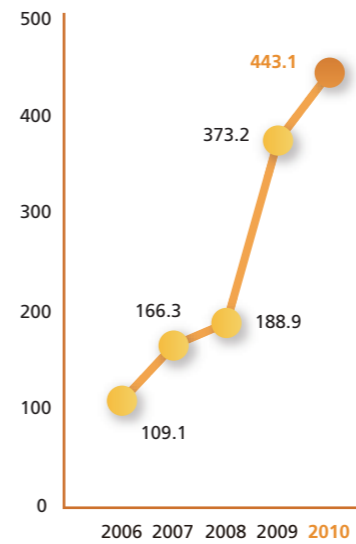
- ¹ 直接控股：所占的股权比例大于或等于50%
- ² 间接控股：所占的股权比例小于50%



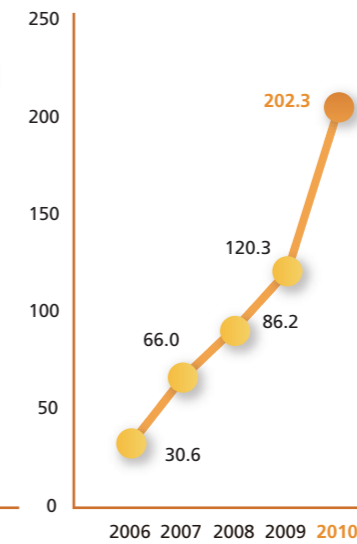
3.2.1 中国海外发展有限公司(以下简称为「中国海外发展」)

1979年在香港成立，并于1992年在香港联交所上市，2007年入选香港恒生指数成份股，是首家入选恒指的中资房企。房地产开发是公司的核心业务，上市以来，成功打造「中海地产」行业领导品牌，并于2010年2月由国家工商行政管理总局认定为「中国驰名商标」。公司形成了以港澳地区、长三角、珠三角、环渤海、东北、中西部为重点区域的全国均衡布局，在北京、上海、广州、深圳、香港和澳门等31个经济活跃城市从事房地产开发，为逾百万客户提供了数十万套中高端精品物业。2010年底，公司总资产达港币1,622.3亿元，年度实现销售额港币671亿元，营业额港币443.1亿元，净利润港币126.7亿元。截至2010年底，公司拥有土地储备面积3,585万平方米。2010年，公司获选首次设立的「恒生可持续发展企业指数」，并荣登英国《金融时报》「全球500强」，为唯一上榜的中资房企。

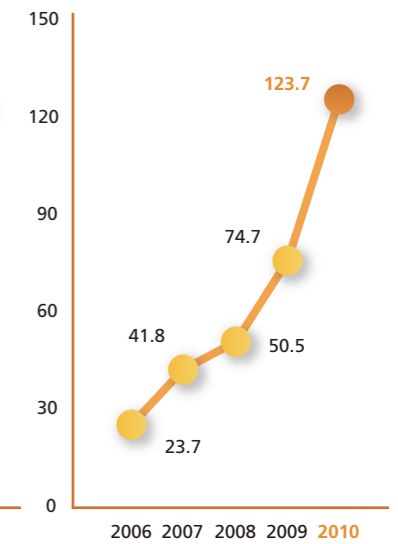
营业收入(港币亿元)



经营溢利(港币亿元)



股东应占溢利(港币亿元)



注：2010年的经济表现包括中国海外宏洋集团有限公司



注：截至2011年9月，于中国内地29个主要城市，包括：北京、上海、广州、深圳、成都、长春、南京、西安、中山、佛山、珠海、苏州、宁波、重庆、杭州、青岛、大连、沈阳、天津、济南、南昌、呼和浩特#、桂林#、银川#、南宁、合肥、吉林、长沙、烟台，以及港澳的地产发展。

中海宏洋营运的城市，中海宏洋也在广州和北京有项目。

3.2.1.1 业务规模摘要

地产发展

- 项目竣工面积569万平方米
- 可销售总面积474万平方米
- 实现销售面积530万平方米，销售金额港币671亿元，分别同比增长11.2%和40.4%

物业投资

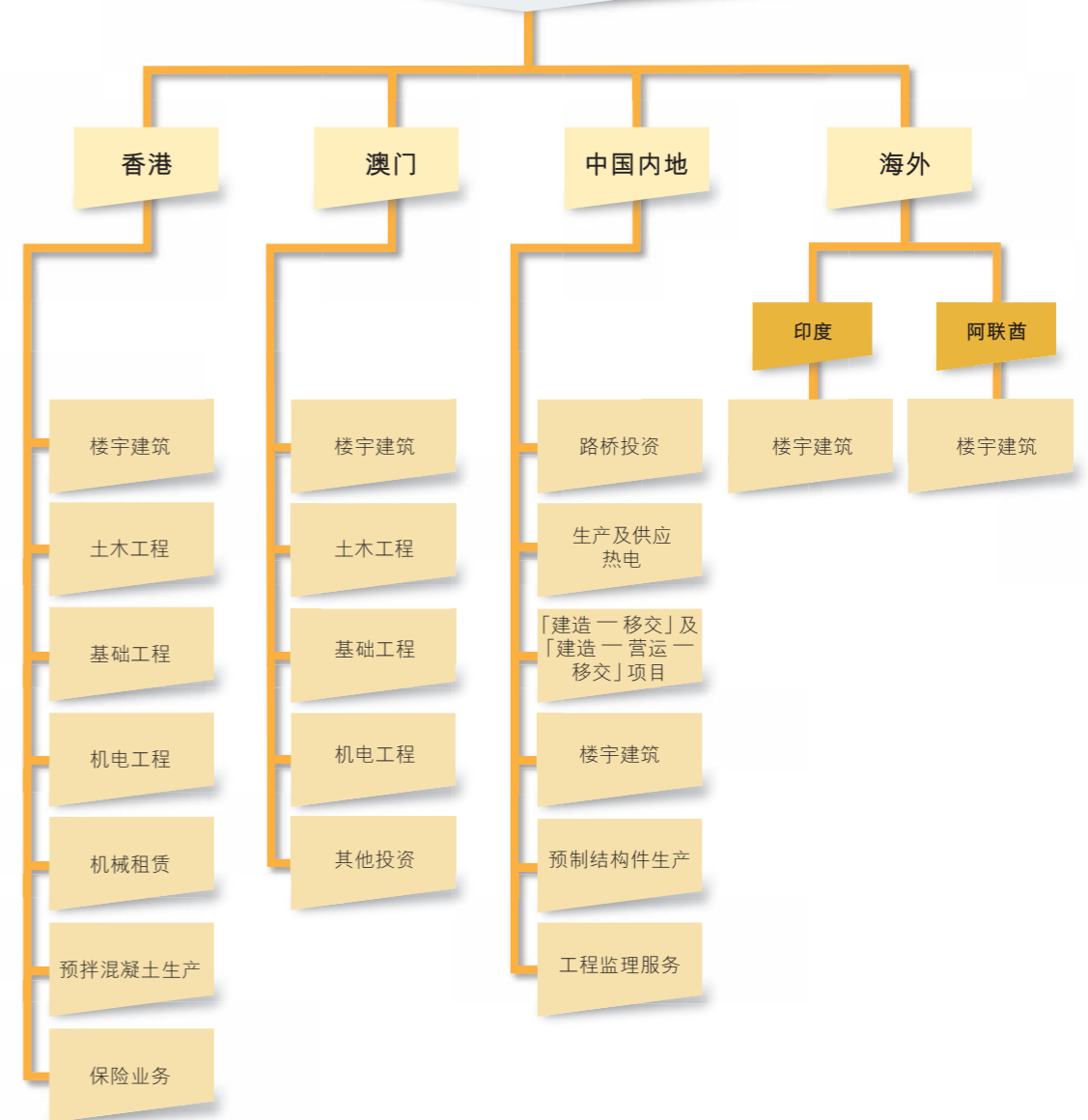
- 拥有投资物业楼面面积逾31万平方米
- 目前正在开发或尚未开发的投资物业约为150万平方米
- 全年租金总收入达港币2.9亿元
- 投资物业公允价值增长达港币20.2亿元

3.2.2 中国建筑国际集团有限公司(以下简称为「中国建筑国际」)

于1979年开始于香港从事建筑业务，并于2005年从中国海外发展分拆上市，是一间采用纵向综合业务模式的建筑企业，主要从事楼宇建筑及土木工程，同时包括地基工程、地盘勘察、机电工程、高速公路及桥梁工程、混凝土生产、混凝土预制件和基建投资等周边业务。2005年7月，公司于香港联合交易所主板上市。

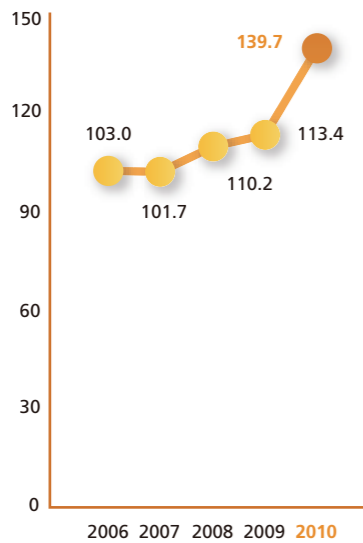
中国建筑国际是香港大型建筑商之一，持有五个由工务局发出的最高等级的C牌建造执照，公司亦被纳入第二组打桩类别专业承建商名册，是香港房屋委员会批准的NW2承建商之一。

三十一年来，中国建筑国际以卓越及优质的管理参与建筑行业，一直发挥建造高素质、技术性工程的核心专长。在香港、中国内地、澳门先后承建了逾780项工程，累积了丰富及多方面的经验及能力，包括房屋工程如公营房屋、私人住宅楼宇、商业、工业、医疗机构、教育文化设施、酒店、公共建设(包括香港新机场客运大楼)；土木工程如土地平整、公路、桥梁、填海、隧道等；以及打桩、机电工程等。近年来，中国建筑国际充分发挥香港市场的成熟经验，成功稳固了澳门市场的占有率，拓展了中国内地、阿联酋和印度的业务，倾力打造港澳、内地及海外三大区域平台。

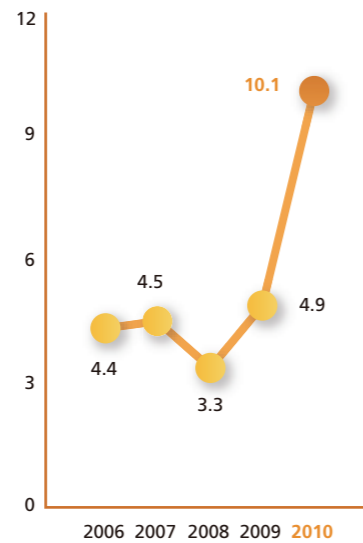


3. 关于中国海外集团

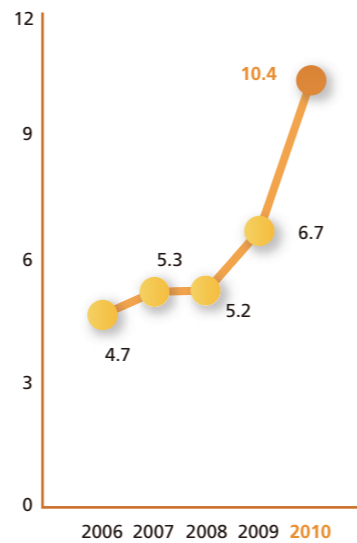
营业收入(港币亿元)



经营溢利(港币亿元)



股东应占溢利(港币亿元)



3.2.2.1 业务规模摘要

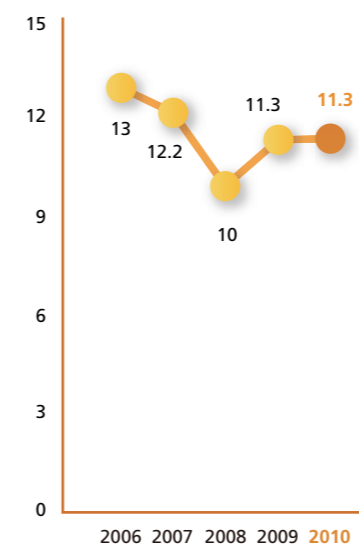
- 完工工程 30 项，应占合约额为港币 111.2 亿元
- 新承接工程 35 项，应占合约额为港币 249.3 亿元
- 在建工程 78 项，在建工程应占合约额为港币 569.5 亿元；未完工程应占合约额为港币 354.8 亿元

3.2.3 中海投资发展集团有限公司(以下简称为「中海投资集团」)

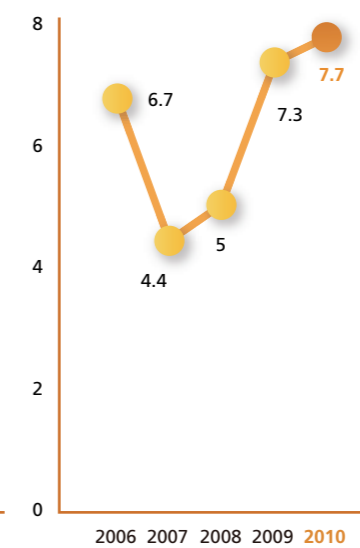
中海投资集团是一个管理平台，产业定位是在兼顾基建业务经营与管理的同时，重点拓展城乡统筹投资业务。目前管理三大产业，一是基础设施投资与运营，包括沈阳皇姑热电、南京二桥、山东莱州港务、南昌大桥及南昌新八一大桥等多个项目；二是城乡统筹投资，包括重庆黎香湖和淄博文昌湖项目；三是金融股权投资产业，包括国元信托、国元投资、华闻控股等。业务主要分布在深圳、沈阳、山东、江苏、江西、安徽、重庆等地。

3.2.3.1 管理资产的经营状况

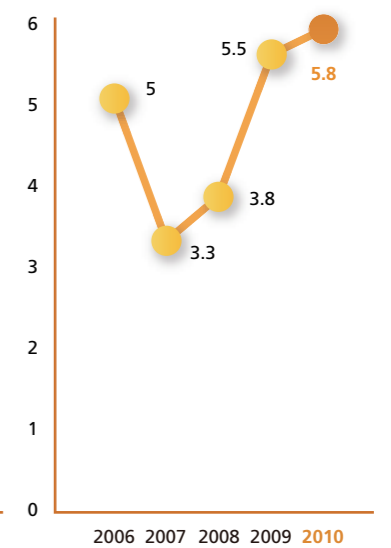
营业收入(港币亿元)



经营溢利(港币亿元)



股东应占溢利(港币亿元)



3.2.3.2 业务规模摘要

- 总管理金额：港币 6.3 亿元
- 管理项目总数：10 个

3.3 集团荣誉

3.3.1 集团荣誉概况

集团先后荣获国家科技进步二等奖、中国最受尊敬企业、中国房地产行业领导公司品牌、香港十大最佳承建商等荣誉，中国企业社会责任突出贡献企业，并多次荣膺鲁班奖及詹天佑大奖。

2010年，集团旗下的国内房地产知名品牌——中海地产再度荣获「中国房地产企业品牌价值20强」第一名，品牌价值达人民币155.85亿元。同时，中海地产再度蝉联「中国房地产行业领导品牌」第一名，并以杰出的表现获得「中国蓝筹地产」企业，连续7年位居榜首。中国海外发展并于2010年荣登英国《金融时报》「全球500强」。

3.3.2 社会责任相关荣誉

通过持续践行企业公民职责，中国海外发展蝉联「2010年中国最具社会责任房地产企业20强」，更于2010年7月26日正式被纳入香港「恒生可持续发展企业指数」。入选恒生可持续发展企业指数，展现了社会各界对中国海外发展在可持续事业发展的肯定和认可。集团将继续致力可持续发展范畴之投入，实践集团对社会责任方面的长期承诺，并进一步巩固可持续发展企业的领导地位。

「恒生可持续发展企业指数」介绍

「恒生可持续发展企业指数系列」是首个涵盖香港及内地的可持续发展企业指数系列，恒生指数有限公司在成分股甄选方面设置了非常严格的程式，在对港股和A股市值排名前150名的公司进行成交量准则测算后，选取其中可持续发展评分最高的公司组成。其中，可持续发展评价指标涵盖环境、社会及公司治理(又称ESG)三个范畴。正如香港特区政府财政司司长曾俊华在开展礼所说的，该指数系列有助于公众清晰了解企业在可持续发展方面的努力和成果，识别着重长远价值的公司。

专案奖项

中国海外集团的多个项目在品质、设计、管理等多个方面获得专业认可，包括荣获Bloomberg国际地产奖及詹天佑大奖。目前，集团已经形成涵盖买地投资、规划设计、建筑施工、行销策划、售后服务与物业管理等房地产开发全过程的价值链体系。



3. 关于中国海外集团

综合实力

评奖机构	奖项名称	获奖公司名称
DHL/南华早报	2010年DHL/南华早报香港商业奖之杰出中国公司奖	中国海外发展有限公司
香港恒生指数有限公司	2010年恒生可持续发展企业指数	中国海外发展有限公司
住建部中国房地产及住宅研究会、经济观察报	2010年中国最具社会责任房地产企业20强	中国海外发展有限公司
国家工商行政管理总局商标局	中国驰名商标	中海地产集团有限公司
香港社会服务联会	商界展关怀2008-10	中国海外发展有限公司、中国建筑国际集团有限公司
	商界展关怀2009/10	中国海外集团有限公司

健康和安

评奖机构	奖项名称	获奖公司名称
香港特别行政区劳工处	建造业安全奖励计划2009/2010 — 土木工程建造地盘金奖	屯门公路重建改善工程—大榄段地盘
	建造业安全奖励计划2009/2010 — 楼宇建造地盘(公营合约)银奖	油塘重建四期商场地盘
香港特别行政区发展局	2009公德地盘嘉许计划—公德地盘奖银奖	安达臣道平整地盘
香港职业安全健康局	2010年「最佳安全施工程序地盘」金奖及「最佳演绎奖」铜奖	油塘重建四期商场地盘
香港职业安全健康局	宣传推广大奖银奖	安全印花奖赏活动

设计和建筑

评奖机构	奖项名称	获奖项目名称
美国绿色建筑协会	LEED绿色建筑认证(Gold级)	北京中海广场
Bloomberg、美国纽约时报等	Bloomberg国际地产奖(亚太区)	深圳中海康城国际(中国最佳室内设计)、北京中海紫御公馆(中国最佳高层建筑)、杭州中海钱塘山水、宁波中海雍城世家、成都中海国际社区央墅(中国最佳建筑)
中国土木工程学会住宅工程指导工作委员会	2010年詹天佑大奖—优秀住宅社区金奖	苏州中海胥江府、杭州中海钱塘山水、南京中海凯旋门
	2010年詹天佑大奖—住宅社区优秀建筑奖	青岛中海银海一号、成都中海龙湾半岛
	2010年詹天佑大奖—住宅社区优秀科技奖	大连中海华庭、广州中海环晖华庭
	2010年詹天佑大奖—住宅社区优秀规划奖	北京中海城、深圳中海康城国际
	2010年詹天佑大奖—住宅社区优秀环境奖	中山中海翠林兰溪园
中国建筑业协会	中国建筑工程鲁班奖	北京中海广场
香港特别行政区发展局	2009年度公德地盘嘉许计划杰出环境管理奖(银奖)	小西湾市政大楼地盘
香港特别行政区环保署等	2009香港环保卓越计划—建造业界别优异奖	屯门公司大榄段及元洲村五期地盘

4 可持续经营

中国海外集团秉持著「铸百年长青基业」的愿景，「慎微笃行、精筑致远」的理念，不断推动企业社会责任，同时融合社会责任与企业经营，持续创造源源不断的营运动力。

4.1 可持续发展背景分析

中国海外集团现在正站在一个新的发展起点上。作为一个从港澳激烈市场竞争环境中不断成长壮大的建筑地产综合企业集团，集团面对自身及行业面临的不同发展时期的不同发展环境，克服困难挑战，把握发展机遇，不断强化市场核心竞争力，打造百年长青基业。

中国海外集团 SWOT 分析

优势

- 拥有国内房地产行业中最具影响力的品牌
- 激烈市场竞争中成长起来的管理团队和专业化、国际化的人才队伍
- 在市场行销、专案管理、品质管制、成本控制等方面具有管理优势
- 来自母公司中国建筑工程总公司的强大支援与境内外便利的融资平台

劣势

- 核心主业集中导致平衡市场波动风险能力相对较弱
- 现有核心主业之外的新业务仍处于培育中

机遇

- 中国经济的高速发展推动建筑房地产市场持续增长
- 工业化城市化进程加快带来的城镇综合建设需求
- 国家政策和立法推进绿色建筑技术的推广
- 「十大基建」的推出使香港建筑市场面临新的黄金十年机遇期

风险

- 国家房地产市场调控政策的不确定性
- 建筑行业的竞争日趋激烈
- 资源成本上升
- 世界经济形势仍不明朗，地区动荡

依据中国海外集团对企业自身、所处行业及宏观经济环境进行综合考量而得出的SWOT分析结果，中国海外集团制定了相应的应对策略以确保集团在短中长期内的可持续发展：

- 进一步完善区域布局，实现区域市场平衡，实现可持续发展
- 实施精品战略，增强创新能力，发展绿色、节能、环保住宅
- 实施管理与组织创新战略，推进区域化、专业化
- 实施人才战略，完善人才政策和激励机制，优化人力资源结构
- 强化「中海企业文化」建设，公司真正成为「回报股东、造福社会、福利员工」的优秀企业
- 加大保障性住房的参与力度，积极地参与扶贫救助和慈善捐助事业
- 推进统筹城乡专案实施，探索中国城镇化方式创新，说明农民就业致富
- 实施「走出去」战略，打造公司海外经营核心竞争力



4.2 集团公司管治原则和架构

中国海外集团深知良好的企业管治对于提升企业实力及推动可持续发展的重要性，因此，集团一直致力于从三个层面积极提升企业管治水平：首先，确保集团及其下属各单位皆遵守各项法律、规则和严格的道德操守标准；其次，董事会持续加强系统与机制以确保其决策最优化地平衡各利益相关方的期望与权益；最后，集团以企业管治原则作为指引，提升核心竞争力并为企业利益相关方创造价值。集团相信此乃确保集团业务有效营运以及妥善保障资产及各利益相关方权益可持续发展之关键要素。

集团旗下的控股二级集团公司严格遵守集团的管治原则，令控股二级集团公司荣获多个奖项殊荣。在2006年，中国海外发展董事会及公司主席兼行政总裁孔庆平先生荣获香港董事学会颁发2006年度杰出董事奖——上市公司(香港交易所—非恒生指数成份股)董事会及2006年度杰出董事奖——上市公司(香港交易所—非恒生指数成份股)执行董事两大奖项。另在2009年，中国建筑国际董事会及公司副主席兼行政总裁周勇先生荣获香港董事学会颁发2009年度杰出董事奖——上市公司(香港交易所—非恒生指数成份股)董事会及2009年度杰出董事奖——上市公司(香港交易所—非恒生指数成份股)执行董事两大奖项。

过去，集团逐年提升整体资讯透明度和独立性、建立有效的问责制，在完善董事会对于企业内部监控和风险管理等各项措施方面，作出了实质的改善；未来，集团将继续保障并改善企业管治情况以确保整体的可持续发展。

4.2.1 董事会及附属委员会

常务董事会作为本集团公司治理架构核心，与管理层之间有明确分工。以董事长为首的公司董事会包括二位副董事长、四位执行董事，负责领导集团的发展、确立其战略目标及透过制定集团整体策略与政策，确保集团能获得必要的人力、财务和其他资源以实现既定的战略目标，负责本集团的公司治理及合规，并保障股东、客户和员工的利益；此外，董事会亦需负责与管理层的工作作出全面监督及检讨集团业务的表现。董事会已对集团的经营提供了策略指引，并给予管理层高层指引和有效监控。

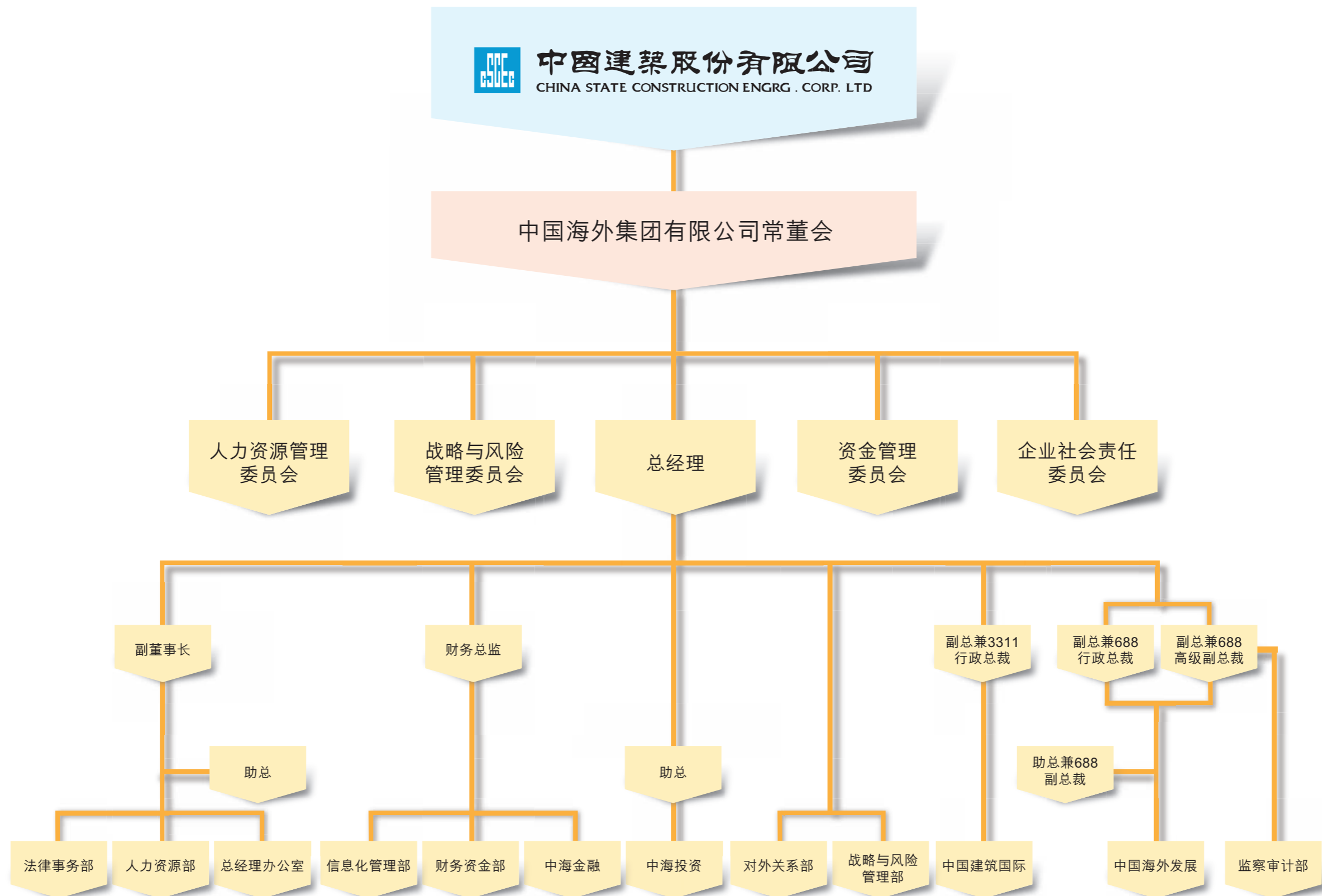
集团充分考虑符合国际及香港当地有关公司治理最佳惯例的要求，于集团公司层面董事会旗下成立了人力资源管理委员会、战略与风险管理委员会、资金管理委员会，此外，还有企业社会责任委员会。附属上市公司中国海外发展13位董事中，有4位为独立非执行董事；附属上市公司中国建筑国际11位董事中，也有4位为独立非执行董事。两家上市公司的董事会均下设有审核委员会、提名委员会及薪酬委员会，该等委员会成员大部分为独立非执行董事，其独立判断对于监控附属上市公司的运作及落实企业管治标准尤为重要。各委员会均有其各自所获之授权并须按指定职权范围运作。所有委员会会将其决定、调查结果或建议向董事会报告。

为避免使权力集中于一位人士，本集团董事长及总经理分别由两人担任，两者之间分工明确并已在董事会的职责约章中做出明确规定。简而言之，董事长负责确保董事会适当地履行职责，贯彻良好公司治理常规及程式；此外，作为公司董事会的主席，董事长亦负责确保所有董事均适当知悉当前的事项，及时得到充分、完备、可靠的资讯。而总经理则负责领导整个管理层，推行董事会所采纳的重要策略及发展战略。

各委员会均有明晰界定的职责约章，并就其职权范围内的有关事项向董事会提出意见，或在适当情况下按转授权力做出决定。所有附属委员会均获指派专业秘书部门，以确保有关委员会备有足够资源，有效地及恰当地履行职责。董事会及各附属委员会会根据其职权范围的规定，定期评估及审查其工作程式及有效性。

4. 可持续经营

有关本集团的公司治理架构可以参见下图：



4.3 依法合规

依法合规是任何企业履行其社会责任的基础。多年来，中国海外集团在企业管理及日常业务运营中，一直坚持依法合规、诚信廉洁的办事方针。从内部员工到外部合作夥伴，从规章制定到落实执行，从制度的实施到成果的考核，每个环节都严格依照章程办事并已形成一套完整的规范运作系统，为集团更好地承担企业社会责任打下坚实的基石。

4.3.1 内部操作合规

为了给集团及其下属各单位的快速稳步发展提供稳健的保障，中国海外集团制定了全面的内部操作规范制度、指引，大力推进各实体单位对规章制度的正确理解和实施，并通过各种定期或不定期的审核检验，确保各项工作落到实处，并能依据日新月异的行业实际情况对相关的规章制度作出及时的修改应对。

例如，为加强合同管理，防范与控制合同风险，维护企业的合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中国建筑股份有限公司合同管理制度》等法规和规定，并结合中国海外发展相关管理制度，制定并实施《中国海外发展有限公司合同监督管理办法》；为了规范公司治理结构及集体议事规则，制定并实施《中海发展「三重一大」事项监督管理办法》。

此外，集团法律部门与内部监察审计部门在合规工作中紧密合作，除了向内审人员提供专业法律服务之外，对于一些具体个案，实际操作中，也会派出专业律师与内审人员组成调查组，直接参与调查方案的拟定、访谈、原始资料的查阅、调查报告的起草等各环节，同时也保证内部审计过程本身的合规。

针对相关的内部操作政策与管理办法，集团为员工安排相关的培训辅导，确保员工在对相关政策及管理方法有正确理解的前提下，在日常工作中予以规范的实施。

4.3.2 外部合作规范管理

除了从集团内部入手确保经营合规，中国海外集团也十分注重与各外部单位机构合作的规范管理。通过不断努力完善集团的诚信机制与风险管理体系，达到提高合同履行品质并减低财务、市场、运营及法律风险的目的。

例如，为进一步加强公司招标管理，规范公司各业务线招标行为，维护公司和投标单位的合法权益，提高经济效益，促进廉政建设，根据《中华人民共和国招标投标法》，并结合公司相关管理制度，制定并实行《中国海外发展有限公司招标管理办法》；为了加强客户关系业务建设，进而保障和提升对业主的客户服务水准，制定并实施《中海发展对物业服务供应商监督程式》。

4.3.3 贪污贿赂防范及惩治

中国海外集团一贯坚持反腐反贪的管理及运营方针，从制度到实施到监督为该方针的落实给予全面的保障，力争做到从源头消灭贪污贿赂的种子。

为加强公司效能管理与廉洁体制建设，陆续制定了《中海发展员工效能问责暂行规定》、《中海发展廉洁与效能谈话制度》、《中海发展投诉与举报管理办法》（后两个制度正在修订当中，将于2011年发布）。截至2010年12月31日，集团共组织了七场相关的指导培训，共计350余名员工参加了培训。集团在2010年全年，没有发生任何贪污贿赂事件。

4.4 社会责任管理架构

为了进一步加强集团的企业社会责任方面的工作力度，塑造集团良好的企业社会责任形象，以提升集团的竞争力，因此集团在2008年正式成立中国海外集团企业社会责任委员会并注册成立「中国海外爱心基金会有限公司」、「海无涯 爱无疆」注册商标，制定了企业社会责任中长期发展规划，并确定持续重点推进「中国海外」系列希望小学捐建的公益行动等项目。

委员会主要负责拟定集团企业社会责任的政策及安排相关工作，同时负责统筹及协调具体工作的执行。

中国海外集团企业社会责任委员会

主任	孔庆平
副主任	李剑波
委员	朱毅坚、董大平、刘为民、熊思迅、林苑
秘书	刘为民

4.5 与利益相关方沟通

任何一个商业个体都并不是独立存在于市场之上的，它总与其各个利益相关方存在著千丝万缕的关系。中国海外集团非常重视与各利益相关方的多方向多管道沟通。只有积极有效的沟通，才能让集团对所有利益相关方的期望有更准确的把握，从而制定出平衡各方利益的最佳战略及行动方案并予以实施，同时也帮助集团对自身的企业社会责任表现有更客观全面的评价以便能及时调整。

根据中国海外集团的业务及活动性质，结合不同利益相关方的特点，中国海外集团制定了针对不同利益相关方的不同沟通方案：

中国海外集团与利益相关方沟通方案

利益相关方	期望与要求	沟通与回馈方式
政府	遵纪守法 资产保值增值 依法纳税	合规管理 执行国家政策 接受监管 工作汇报与意见听取 完善治理结构 主动纳税
股东(投资方)	收益回报 满意市值 权益保护 了解经营状况	提高盈利能力 加强市值管理 及时披露经营资讯
金融机构	诚信履约 风险防控 坚守信誉 合作共赢	合同执行 高层互访 战略合作 定期沟通

4. 可持续经营

利益相关方	期望与要求	沟通与回馈方式
员工	共同成长 工资与福利保障 健康与安全 人文关怀	权益保障 劳动合同 民主沟通 合理化建议 教育培训 劳动保护
客户	诚信履约 资讯透明 保守商业秘密 高品质产品 高品质服务	合同执行 需求调查 满意度调查 日常沟通 建议与回馈
战略合作夥伴	合作互赢 共赢发展 资源分享	协定执行 高层互访 定期会议 多管道合作 前瞻性研究
供应链	共同发展 公开、公平、公正采购 信守承诺 付款保障	建议与支援 公开采购资讯 合同执行 接受回馈意见 谈判与交流

利益相关方	期望与要求	沟通与回馈方式
社区与公众	带动当地产业发展 推动社区公共事业发展 促进就业 教育培训 公益慈善 社区参与 环保绿化	支持与引导 需求调查 培训与宣传 沟通活动 公益行动

针对每个利益相关方，集团都制定了有针对性的详细沟通方案，分派到不同的负责部门执行。通过各种定期或不定期的多形式沟通，深入促进双方的理解。我们也会在以下的各个部分报告内容中，以案例、访谈引用等方式更详细展示我们与各个利益相关方的沟通结果。

5 环境表现

中国海外集团认识到保护环境是每个企业都必须承担的责任，因此集团为环境保护许下郑重的承诺：

- 遵守环保法例、合约条款及相关要求
- 避免造成污染
- 减少建筑废料
- 减少天然资源消耗
- 达致持续改善

在此承诺的指引下，集团持续改善环保表现，不断检讨和完善环保管理体系，并满足越来越多的顾客对环保工作的要求。

2010 年重点工作成果

1. 在年度内，结合每个专案的特点，在设计中充分融入最佳的绿色节能技术，例如在北京中海广场项目中取得了国际 LEED 金奖认证
2. 深化了绿色环保建筑技术的研发工作
3. 推进了绿色建筑相关政策的深入贯彻落实
4. 保持了集团一贯在绿色办公及绿色物业管理工作上的积极创新及良好表现

2011 年工作目标

1. 继续在各个业务范畴积极推行绿色设计理念
2. 持续加大对绿色环保建筑技术研发工作的人力及物力投入
3. 保持在绿色建筑工作上的良好表现
4. 继续推进各级运营单位在绿色办公和绿色物业管理等方面的积极创新及工作落实
5. 统一并优化不同业务地区的环境表现相关资料记录系统，并借助其改善集团的环境表现和提升集团环境表现的透明度

中国海外集团秉承对自然环境负责、降低资源消耗与创建和谐社会的历史使命感，结合建筑产品多年开发经验，绿色建筑理念全面引入中海地产专案开发体系中，无论是住宅屋苑还是商用建筑，都渗透了集团的绿色环保理念，示范项目北京中海广场成功获得国际 LEED 金奖认证。

在《中海地产绿色建筑推行实施办法》和《中海地产绿色建筑技术导则》的指导下，集团也大力投入各种资源，支持绿色建筑技术的研发，并在各地选择试点项目贯彻落实绿色建筑设计要点，使其成为产品和企业核心竞争力的重要组成部分。与此同时，集团也注重从办公室环保、地盘节能、社区物业管理等细节深化环境保护工作：通过「一纸两用」和视像会议的使用推广；《中海地产施工安全管理制度》中地盘现场排水组织、防噪、防尘、防污染等具体规定；物业环保意识宣导和新科技运动等方法，从细节处让绿色理念落地。



中国海外集团2010年主要环保数据¹

	单位	2010
能耗		
地盘用电	度(千瓦时)	6,789,812.48
地盘使用油渣	升	8,390,673.60
地盘使用电油	升	317,609.73
用料		
混凝土	立方米	425,289.88
砂浆	立方米	11,931.50
钢筋	吨	78,000.80
工字	吨	14,529.38
闸板	吨	7,583.15
水泥	吨	15,665.47
河沙	吨	43,026.12
石料	吨	61,384.59
用水及污水循环使用和排放		
建筑地盘用水	吨	649,330.87
地盘经雨水渠排放量	吨	275,882.57
地盘经污水渠排放量	吨	171,636.10
地盘经其他途径排放量	吨	15,000.00
废物处理		
地盘固体废弃物	吨	981,102.01
地盘回收物料总量	吨	109,500.83
地盘改进再用物料总量	吨	62,187.40
经堆填区处理的地盘废料总量	吨	221,972.27
经填料库处理的地盘废料总量	吨	295,482.79
办公室纸张回收总量 ²	吨	11.58

注：

¹ 本表格中「能耗」、「用水及污水循环使用和排放」、「废物处理」的资料(办公室纸张回收总量例外)皆以中国建筑国际在2010年在香港地区的54个地盘为范围进行统计，包括基础建设、土木工程和房屋建筑等。

² 办公室纸张回收总量只计算香港中国海外大厦在2010年的纸张回收总量。

由于本报告为中国海外集团的首份企业社会责任报告，加上内地业务情况十分广泛，相关环保资料的收集系统及工作有待进一步完善。中国海外集团将加快相关资料收集和管理体系的完善，统一内地与香港地区资料统计方法和口径，在未来的报告中披露更全面的环境表现资料。

5.1 绿色设计

中国海外集团在成立的初期，就已经意识到气候变化及环境保护问题的重要性，三十一年来一直孜孜不倦地在各个业务范畴积极推行绿色设计理念。从商业大楼到住宅社区，集团在每个专案设计中都充分考虑到对环境的保护——运用先进的技术，把绿色节能的理念以最佳的方式融入建筑的设计当中。

例如在苏州中海国际社区公园道工程中采用绿色设计，包括通过屋面、外墙隔热保温措施以及外窗采用节能玻璃等措施，加强节能的效果；同时收集住户的优质杂排水，经预处理、MBR(膜工艺)及消毒工艺处理达到出水水质要求后，回用于绿化、道路冲洗、地下车库冲洗以及住宅冲厕，加强省水的效果。

5.1.1 绿色商业建筑

打造绿色的商业帝国 — 北京中海广场案例展示

中海广场位于北京CBD核心区域，毗邻国贸、嘉里中心以及国贸三期。专案由两座甲级写字楼及北侧商业配楼和商业群楼组成，总占地面积约19,000平方米，建筑面积为约15万平方米。

中海广场以国际领先的LEED绿色建筑标准打造，以实现人、建筑和自然环境的协调发展为己任，在利用天然条件和人工手段创造良好、健康的商务环境的同时，尽可能地控制和减少对自然环境的使用和破坏。专案从幕墙、大堂、电梯到空调、5A智慧等软硬件配置，都严格按照LEED标准进行规划设计，力求为未来入驻企业缔造人性化的绿色办公空间，取得了国际LEED金奖认证。

节能措施及绿色技术亮点包括：

- 设置机房群控系统，可根据总冷负荷的变化，实现冷水机组、水泵、冷却塔等设备的分台优化控制，使所有设备始终以最佳工况运行。
- 中楼高区冷水回圈泵、热水回圈泵、冬季内区冷水回圈泵及租户24小时机房冷却水回圈泵采用变频运行，节省运行能耗。
- 冷却塔采用变频风机，根据负荷变化调节风机转速，降低风机能耗。
- 裙楼商业全空气系统采用风机变频变风量运行，根据室内负荷调节空调机组送风量，降低风机能耗。
- 地下车库排风、补风系统根据CO及NOX感测器控制送、排风机运行，节省运行能耗。

中海广场将按照LEED认证的要求，打造绿色建筑产品。这既体现了中海地产作为企业公民的社会责任感，也将为未来中海广场的租户带来实际的用益。



LEED 金奖及中海广场图片

鉴于中海地产在推动绿色建筑发展方面做了大量宣传、研究及实践工作，有著丰富的组织经验与技术实力，中海地产于2010年3月在中国城市科学学会绿色建筑与节能专业委员会(中国绿色建筑委员会)绿色房地产学组成立大会上，被提名并当选为学组首届组长单位，作为代表中国绿色房地产企业的领军者，正积极推动、组织、促进环保低碳型绿色建筑在全国范围快速发展。

5.1.2 科研投入

技术引领发展，中国海外集团从2006年起便大力开展环保低碳型建筑产品的研发工作。几年来，通过现状调研、制定实施办法及技术导则，示范试点专案，对集团绿色住宅产品展开研发，为绿色建筑技术在新一代住宅产品的全面运用与推广做准备。具体成果包括了：《中海地产绿色建筑推行实施办法》和《中海地产绿色建筑技术导则》等。

《中海地产绿色建筑推行实施办法》结合房地产住宅项目开发的特点，制定了操作性强的专案开发管理程式，建立了适用于绿色住区的技术实现控制流程及要点，为在项目开发中全面广泛的运用成熟绿色建筑技术，创造更加优质环保的居住环境提供有力的管理制度保障。

《中海地产绿色建筑技术导则》将中国《绿色建筑评价标准 GB/T 50378-2006》与美国绿色建筑协会 LEED-NC 标准相结合，作为房地产企业绿色建筑导则的制定基础，具备推广应用的技术适应性，成本可控性，品质达标性的特点，能有效指导专案的开发与设计，使得中海地产开发专案广泛具备绿色建筑基本特徵。该成果在中海地产不同区域和地区二十多个专案中实施运用、完善与修订，成为房地产住宅开发领域绿色建筑实施与运用的系统工具，并且在专案实施的同时，推动分区域绿色建筑技术标准体系的建立。

5.2 绿色建筑

中国海外集团作为建筑行业领军者，一直忠实履行投资者责任，严格要求合作单位遵守当地法律法规和当地政府要求，并在合约中予以明确支持。集团旗下的控股二级集团公司中国建筑国际设有安全环保部负责督促项目安全文明施工及环境保护要求。

在2007年7月9日发布了《中海地产施工安全管理制度》（试行）作为现场安全文明施工的指导性文档。在合约范本中，通过开办费清单描述，明确规定了现场排水组织、防噪、防尘、防污染等具体措施，以便在施工过程中有据可循。

集团在香港及大陆地区每天平均有125个建筑工地同时在工作，因此集团制定《环境管理标准工作程序》，在项目施工过程中严格遵守相关监控措施，以控制工地的空气污染、噪音、污水、废弃物、危险品和化学品对邻近社区的影响。

此外，集团相信积少成多的力量，透过细节节能促进绿色建筑工作的开展，例如：

- 使用节能电器及设备，如一级能源标签电器、T5或LED光管等
- 张贴节能提示及安装红外线自动关电感测器
- 断电计时插苏
- 利用日光照明
- 利用太阳能/风车发电，如热水器、照明、灭蚊灯等

以绿色建筑打造环保社区案例展示

例子一：在香港中环湾仔绕道铜锣湾避风塘段隧道工程项目，使用了附近中环填海第三期所产生的剩余挖掘物料作为该项目的填海物料，大大减轻了剩余挖掘物料对公众填料库所构成的压力，而且亦显著地减少了运输相关物料所带来的环境污染例如噪音及废气等。

例子二：在香港牛头角下村重建基础项目，使用了新颖的「切割及吊运法」拆卸楼房，令拆卸出来的旧楼墙身及天花地台，可用于其他地盘作铺设工地，提供硬地施工的环境，大大减低工地的泥尘，同时亦大幅减低该项目所产生的拆建物料。

5.3 绿色办公与绿色社区管理

中国海外集团的环境保护理念及措施不仅体现在建筑设计及施工上，也深刻地贯穿在日常办公及社区管理等细节上。

5.3.1 绿色办公

中国海外集团多年前提出绿色办公的倡议，延续发展至今已成为集团员工办公习惯的一部分。其中，「一纸两用」和「视像会议」两项工作的成效尤为突出。

森林面积锐减是影响全球气候变化的重要诱因之一，作为一家负责任的企业公民，中国海外集团除了每年组织各单位进行植树造林活动外，在每日的办公中也发掘每个保护树木的机会。自提出「一纸两用」政策以来，即单面已被使用的纸张的另一面也需要循环再用，集团办公用纸数量锐减。随著推进工作的深入，每年的用纸数量都层层递减。

温室气体的排放也是经久不衰的环保热话。除了通过绿色建筑设计及有效施工来降低集团业务产生的温室气体外，集团还积极推广视像会议的使用以减少员工在差旅过程中产生的温室气体。例如，集团旗下的控股二级集团公司中国海外发展自2001年6月建立并开通视讯会议系统，并经过两次系统升级，对会议控制系统的设备进行优化升级。2010年度召开视讯会议300余次。同时信息化管理部编制了视讯会议工作指引，并举办相关制度的视频培训，切实做好各地的公司各业务线培训工作，因此大大地减低了差旅过程中产生温室气体，为全球气候变化作出积极贡献。

5.3.2 绿色社区管理

现时，由中国海外集团旗下公司提供物业管理服务的住宅社区共 180 个。集团每年投入大量的人力及物力，通过物业管理构建绿色住宅社区，获得住户的大力支持与高度认可。

- 积极开展生活垃圾的分类收集、废旧电池的回收、宠物粪便收集等环保工作，全面宣导绿色、环保、卫生、健康的生活理念。
- 通过举行一系列的社区推广活动，在介绍环保理念的同时力求赢得更多住户的广泛参与及支持，共同营造中海物业社区积极、健康、环保、文明的生活氛围。
- 充份利用先进的科技手段，不断钻研节能降耗技术，节约公共水电资源，例如：通过灌溉系统改造，使用地插式浇灌系统，以提高水资源利用率。
- 借助专案发展契机，充份利用待拆迁物业，提倡循环再用桌椅、床铺、演讲台、背景板等资源，以建立可持续动态化物业管理专业培训基地。

节能降耗项目介绍

变频水泵节能：2010年在阳光棕榈园、深圳湾畔和聚豪园三个管理处实施此改造，以上三个项目年节电约 385,320 度及节省开支人民币 26.2 万元(港币约 30.8 万元)。

水泵并网改造：在怡瑞山居、金沙馨园实施此改造，每年节电约 168,000 度及节约开支人民币 11.4 万元(港币约 13.4 万元)。

屋顶水箱节能改造：在海连大厦、海丽大厦实施此改造，每年节电约 96,762 度及节约开支人民币 6.58 万元(港币约 7.73 万元)。

注： 每度电费按住宅用电人民币 0.68 元(港币约 0.8 元)计算

5.3.3 其他

中国海外集团不但努力地从自身业务特点出发执行相关的环保举措，也积极地回应其他的合作夥伴或环保机构提出的环保倡议和组织的环保活动。例如，集团每年都参加由世界自然基金会举办的「地球一小时」熄灯活动，以及由长春社举行的「环保行」活动。

中国海外集团在未来继续秉承关注气候变化，保护环境的方针政策，继续深化各项环保绿色工作的落实，以建造更美好的居住办公环境为己任。

6 品质保证

由供应商准入，到具体工作实施流程，再到客户服务与沟通，集团制定了统一的品质管制战略，由各个业务单位依据自身的业务特点进行制度细化和方针落实，并通过贯穿建筑和服务的整个生命周期的严格品质控制流程确保业务水准的高水准。

2010年重点工作成果	2011年工作目标
1. 正式上线运行客户关系管理系统 (CRM)	1. 实施2011年度客户满意指数测评工作
2. 举办客户关系管理体系深化研讨会	2. 进一步加强中海会工作，重点为网站重建、全国性联动客户关怀活动开展
3. 开展客户关系管理人员资格认证考试	3. 基于iOS平台开发「点击录入与跟踪销项」系统，进一步发挥CRM软件功效，提高客户体验
4. 开展客户服务人员异地交流活动	
5. 初步形成客户导向的服务思维，《全程客户服务工作指引》逐步发挥作用	

中国海外集团为国际化承建商及全国性地产商，三十一年来一直坚持为客户提供高水准品质的产品及服务。依靠一套结合业务实际的严谨管理制度和科学的管理体系，从集团到各执行单位层层严格把关。因此由中国海外集团设计、承建或管理的建筑品质及服务品质也一直深受大众的认可。

6.1 品质管理制度

品质管理是集团高度重视的工作环节之一，因此建立了一套从短期到长期，从集团到二级集团公司各执行单位，实现高效的专业管理、指导与服务的品质管理体系。

2010年，为满足集团跨区域经营和规模扩张的战略需求，使总部、区域、地区三级管理架构的管理体系，以更好地适应及服务于集团的业务发展，并进一步明确三级管控体系的中期、长期角色定位和职责细分，例如中国海外发展在总部设置「品质专员」，专门负责品质体系的编制、落实与提升品质，以实现更精细的管理、指导与服务体系，充分利用区域公司更贴近地区公司的优势，进一步加强专案品质管制的深度和广度。

6.2 品质采购与实施管理

为了保障建筑和服务的高品质，中国海外集团坚持从原材料的品质开始严格把关。通过严谨的供应商准入及评估机制、严格的实施流程管理和与优秀供应商保持建立全面、长期、稳定战略合作关系等途径不断提高产品品质和服务水准。

6.2.1 供应商准入及评估机制

中国海外集团从供应商的准入、履约设立了供应商管理流程，从单位考察、标书评审、定标决策方面设立了完善的招标工作流程。通过资格预审的拟投标单位进行考察，以确定其是否具备投标资格。考察中，比较关注该单位的公司规模、资质等级、以往专案情况及在建专案的综合情况，通过考察的单位方可参加投标活动。对于合作中经过履约评估合格的供应商，我们将其列入合格承建商及供应商平台。

6.2.2 实施流程管理

中海地产自2004年实施集中采购以来，一贯坚持以全面、长期、稳定的政策与供应商建立战略合作关系，此种战略合作政策不仅能让公司获得最优秀的供应商资源，还能保证第一时间以最高的性价比享受到供应商新产品、新技术和优质的服务，大幅度提升公司运营效率，提升公司产品的整体品质；对合作供应商而言，能获得稳定的市场份额，合理的销售利润，真正意义上实现合作双方的共赢。

针对供应商提供的原材料和服务，中海地产制订了物资采购管理办法，其内容包括材料品质、到货验收、计划管理等内容，并对各环节的情况进行总结与记录。

6.2.3 与优秀供应商保持长期合作关系

中国海外集团与合作过程中主张无论合作夥伴企业规模大小，也不拘于行业差距，也必须充分尊重合作夥伴。集团旗下的控股二级集团公司均会与供应商进行针对性沟通，以确保供应商提供的原材料和服务满足品质要求，并致力追求双方长期和可持续的合作。

6.3 品质服务

6.3.1 持续提升客户服务水准

集团在地产发展方面和客户的关系最为密切，因此中海地产客户服务体系继承与深化「诚信卓越·精品永恒」的经营理念，通过精细化的前端服务与持续进行的售后关怀，进行品牌化的系统性客户服务工作。在2010年，客户关系管理系统(CRM)正式上线运行，系统性的梳理了客户服务流程，规范了一线面对客户的服务流程与标准。通过地产集团的监督与引导，直接提升一线服务能力与效率。

6.3.2 加强与客户的沟通

为加强和促进中海地产与社会各界的密切联系，诚恳顺畅地与会员展开沟通和交流，中海地产特别成立客户联谊会(简称「中海会」)，为中海地产开展客户服务工作。截至2010年6月，中海会已拥有会员10万余人，通过庞大的会员资讯回馈使中海的产品、服务更加完善。

6.3.3 提供透明资讯予客户

为了让客户能有充足资讯，中海地产通过中国海外发展官网：www.coli.com.hk、中海地产品牌网站：www.cohl.cn，与各专案网站，向客户提供透明、清晰的企业及产品资讯。此外，中海地产还通过管理要求的形式，在各子公司销售现场，通过展示、说明、演示等方式进行专案情况介绍的同时，强制性地向客户公示专案及周边不利因素，予以风险情况的知会与提示，确保客户所获得的资讯透明真实。

对于专项资讯以及临时通知，中海地产通过电话、短信等形式告知客户，在已经入驻的社区中，除上述方式，还通过宣传栏、告示栏等管道将更多的透明资讯进行公布。

6.3.4 了解客户满意度

为了进一步提升客户的满意度，集团定期进行调研，以了解客户满意程度。

集团针对物业管理方面，要求中国海外发展旗下物业管理公司——中国海外物业服务有限公司(以下简称为「中海物业」)在2010年进行对香港客户满意度调查，期间共收回899份调查回馈问卷，以了解客户对中海物业在香港的屋苑管理、保安、清洁及维修保养的表现，调查结果显示满意度高达88.8%。

另外，中海地产物业管理部于内地亦展开2010年度客户满意指数测评工作，成功访谈15,555户，结果显示本年度住宅专案客户满意指数范围从43.90到86.37分，有22个物业社区的满意度较去年有所提升。针对客户对物业管理整体评价为「不满意」或「非常不满意」及单项服务全部都不满意的住户，物业管理部将集中进行电话回访，逐一徵询、耐心聆听其具体的评价与意见，并根据反应问题的方向进行了分类汇总。对于因工程遗漏、售后服务等问题引起的投诉与物业服务自身的不足与缺陷进行了明确的划分与界定，并作出深入分析，分析存在的问题与解决的方案，形成专题报告并督促总部专业条线直接与专案进行对接与指导，立即整改、弥补缺陷与不足。

中国海外集团相信一套完善的健康安全管理制度的确是确保员工人身安全健康不受侵害的基础与依据。因此集团为确保员工的健康安全许下郑重的承诺：

- 以安全及健康事务为先及建立高标准的安全及健康工作环境
- 定期进行评估并发布出建筑工程所产生对安全及健康的危害和风险
- 向员工提供安全教育和训练
- 与员工建立有效的沟通和咨询管道
- 严格遵守法规和合约要求
- 通过安全气候调查，提升工人的安全行为
- 采取合理可行措施和创新方法延续改善安全及健康表现，以期达到公司持续发展的目标

在此承诺的指引下，集团旗下的控股二级集团公司制定了安全及健康政策及严谨的健康安全保护管理体系，内容包括提供有效的资源，在合理可行的情况下，以确保所有员工，包括分判商及受工程影响公众人士的安全及健康。

2010 年重点工作成果

1. 全年严重事故¹数字为 0
2. 持续降低全年千人意外率²至 7.3，降幅达到 21.5%

2011 年工作目标

1. 防止意外和杜绝严重事故，避免违例检控
2. 持续降低工伤意外率
3. 全年千人意外率低于 7

注：

- ¹ 严重事故指
 - (i) 有人死亡或
 - (ii) 有人断肢或
 - (iii) 同一意外引致多人受伤或
 - (iv) 造成工程或财物的重大损失，而又有机会引致上述三项之中的任何一项
- ² 千人意外率只计算中国建筑国际在香港的相关业务，千人意外率 = (意外数字 / 平均每日开工人数) × 1000

保障健康与安全是体现企业对员工关爱的基础。中国海外集团秉承安全第一，以人为本的基本方针，构建健全的安全责任管理体系，通过培训教育各式活动等方式营造高度重视健康安全的集团文化。

在集团多年来的努力下，中国建筑国际在 2002 年获得 OHSAS 18001 国际标准认证。集团建立了照顾到每个岗位的安全及健康管理体系，加强专案综合管理，建立及实施文明施工，历年来在相关的公开比赛屡获殊荣，例如「建筑业安全奖励计划」土木工程建造地盘金奖、楼宇建造地盘金奖以及「公德地盘奖」金奖等。

为了给予政策与制度的执行落实提供有力的组织保障，二级企业均设立了专职安全环保部，例如中国建筑国际聘用专业安全环保人员合共 100 多人，并对公司安全环保人员进行系统化集中管理，并积极健全安全保证系统，在每个工程项目都至少配备 1 个专职安全管理人员，平均每个工程项目 2.5 人，明确岗位安全责任制。

7.1 健康安全教育

再完善的政策与制度，如果没有落到实处，也只是一纸空文。因此，中国海外集团非常重视员工的健康安全教育。公司提供有关训练确保各级员工明白、实施及维持本政策的要求，使他们能胜任和履行其委任的职责。

集团要求所有新入职人员必须接受安全培训，以熟悉公司在安全方面的要求及工作。中国建筑国际定期聘请安全顾问公司提供专项培训，例如针对提高地盘管理人员和分判商的安全教育，正确应用风险评估方法，并举办安全工作坊，明确集团和法例的要求。同时，还建立了完善的内联网，提供最新的安全资讯。若地盘管理人员需要提升个人安全管理水准或按法例或合约等要求特别的培训，集团将全数支付有关培训费用。

为了加强对培训的规范和质素，集团开办的部份课程更获得了政府劳工处处长的认可，例如强制性基本安全训练课程 — 建筑工程类别(俗称「平安卡」)以及密闭空间安全训练课程 — 核准工人安全训练类别。地盘工人在进入地盘工作前，必须先接受入职培训，方可在地盘内工作。入职培训内容包括介绍地盘概况，紧急应变处理，危害识别及地盘安全要求等。地盘每周安排两次安全早会以及定期组织工地座谈，向前线管理人员及工人讲解安全资讯以及日常地盘巡查中需改进的地方，以提高地盘施工现场所有人士对安全工作的警觉性。

此外，为了营造浓厚的健康安全文化气氛，集团旗下地盘定期举办各项安全推广活动，如安全环保知识问题比赛、品质安全环保推广月、仲夏彩虹推广活动和文明施工现场交流会等，增强各层员工的安全意识，促进各层员工互相沟通，鼓励员工积极做好安全工作，建立并不断提升公司的安全文化。在2010年，集团各在建项目共进行了超过500次安全技术交流、安全教育人数累计逾25万人次，向分判商发放安全隐患整改通知单约3,000余份，并全部跟进整改。

专案内部通过在办公现场、施工现场悬挂横幅，张贴宣传资料，事故案例等等，加大宣传力度，例如中国建筑国际以「安全生产月」为契机，广泛开展各式各样及主题突出的宣传教育活动，提高全员安全生产意识，营造安全文化，举办现场应急演练，按专业安排培训，宣传正确做法。在2010年的安全生产月期间，在香港累计共有26个在建地盘及约4,500名员工参加了安全生产相关的培训和演练；在内地累计共组织了38个安全监理工作检查及约520名员工参加安全操作培训。一连串的安全教育活动成功令2010年的严重安全意外事故和千人意外率均创造了历史新低。

集团亦就安全工作积极对外沟通和交流，定期邀请香港劳工处官员到访公司，讲解公司安全工作的情况，并汲取专业意见，建立良好的夥伴关系。集团亦欢迎外间机构到访参观，互相交流安全心得，开阔视野，提升集团整体的安全表现和形象。

「仲夏彩虹」安全推广个案展示

每年的夏天是炎热多雨的季节，较容易发生意外事故，故此中国建筑国际在香港倡议于每年的8及9月份开展「仲夏彩虹」推广活动，寓意在仲夏的「灰色季节」里，安全工作要见「彩虹」，力争做到在地盘不会发生工伤事故及违例检控。

在活动过程中，各地盘将悬挂宣传标语强化行动主题、与分判商签署安全约章承诺安全责任、联同分判商举办问答竞赛或奖赏活动以提高员工意识、进行8及9月份工程风险评估并制定相应的安全保证措施、采取防暑降温措施来关爱员工、安排每周联合专题巡查找出存在隐患并成立工作小组跟进整改情况等。

与2009年同期比较，地盘在8及9月的意外宗数由12宗减少至6宗，下降50%，意外率由1.45减至0.9，下降37%，且未有任何严重意外事故和违例检控。



7.2 健康安全检查和问责与奖励

为了给健康安全工作的落实多一道保障，集团制定了全面的健康安全检查和透明的奖励制度以鼓励每一位员工都积极参与到健康安全事务的监督工作中。

依照香港法例的要求，集团旗下所有建筑公司及地盘每半年进行一次法例安全审核，审核内容包括整个安全体系以及地盘安全状况，由政府注册资格审核员负责执行，审核报告副本交劳工处备查。同时，由于中国建筑国际获得了OHSAS 18001体系认证，该体系亦要求每年进行一次后续审核。

集团的日常检查项目包括：地盘每日安全巡查；每周联合业主、顾问公司进行联合安全巡查；安全环保部对地盘进行定期安全巡查以及专题安全巡查；政府劳工处不定期突击检查。各专案部每周都开展安全检查，找出安全隐患，跟进整改情况。各工程项目明确找出施工现场的重大危险源，并要求各项目认真落实专项方案的编制审核及安全技术交底工作，杜绝重大安全事故的发生。

集团为提升地盘所有人士参与安全管理的积极性和自觉性，实施了激励与问责相结合的管理办法，希望以激励为主，问责为辅，激励到位，问责到底。集团制定了《地盘安全环保表现奖励办法》，鼓励各单位积极参加由发展局、劳工处及职业安全健康局等机构举办的职业安全健康比赛，并努力赢取各项奖项，让我们的安全表现得到业界的认同，有助提升集团的品牌形象。

此外，集团制定了《地盘文明施工奖励办法》以及《劳工保险保费奖励计划》，基于此公开公平的奖励办法，对满足条件的地盘团队作出奖励，以鼓励地盘团队齐心协力，共同提升地盘整体安全水准。在2010年对表现良好地盘发出奖金合共约港币300万元。

2010年度文明施工推广活动冠军：彩云道第二期3A



地盘一直提升施工现场环境之安全措施，并积极缔造良好的睦邻关系

中国建筑国际在2010年4月份举办文明施工推广活动，评审准则以零工伤、零检控、现场文明施工管理、CI形象、资源投放及创新意念等落实执行情况。

彩云道第二期3A是香港房屋署的工程，共兴建四座住宅大厦、一个七层高的商场连停车场及一个公园。在施工期间，地盘积极实践5S和CI形象，在创新意念中表现出众，例如在非合约要求下，成为首个在房屋署的地盘采用铁通架围栏围封楼面钉板边缘，改善了多年来天面钉板工程高空工作的危害。除此之外，地盘积极缔造良好睦邻关系，例如与邻近佐敦谷圣约瑟天主教小学合办《职业安全由我做起》绘画比赛，由地盘安全主任现场分享，藉以从小教育学生职安健意识。

7. 健康安全

集团不仅采取措施激励管理人员，也设法提升工人参与安全工作的积极性。集团通过《地盘安全印花奖赏计划》，透过奖赏活动吸引地盘工友主动参与安全工作，并感染其他工友，通过奖赏活动表扬和肯定地盘工友对安全工作的努力和贡献，地盘工友获得丰富礼品后，将礼品带回家中与家人共同分享，透过家人的正面鼓励和影响力，作为做好安全工作的源源不绝的动力。

有关奖赏活动最吸引的地方，只需地盘工友每日参与安全工作及保持个人零工伤，就能够获得奖赏，从而提升工友注重安全意识，同时透过参与推行活动，提升前线管理人员对安全监控工作的积极性，持续提升公司的安全文化及安全表现。有关奖赏计划活动预计每地盘每年支出不超过港币五万元。另外各地盘每月选出安全之星，对表现突出的工人实施奖励。

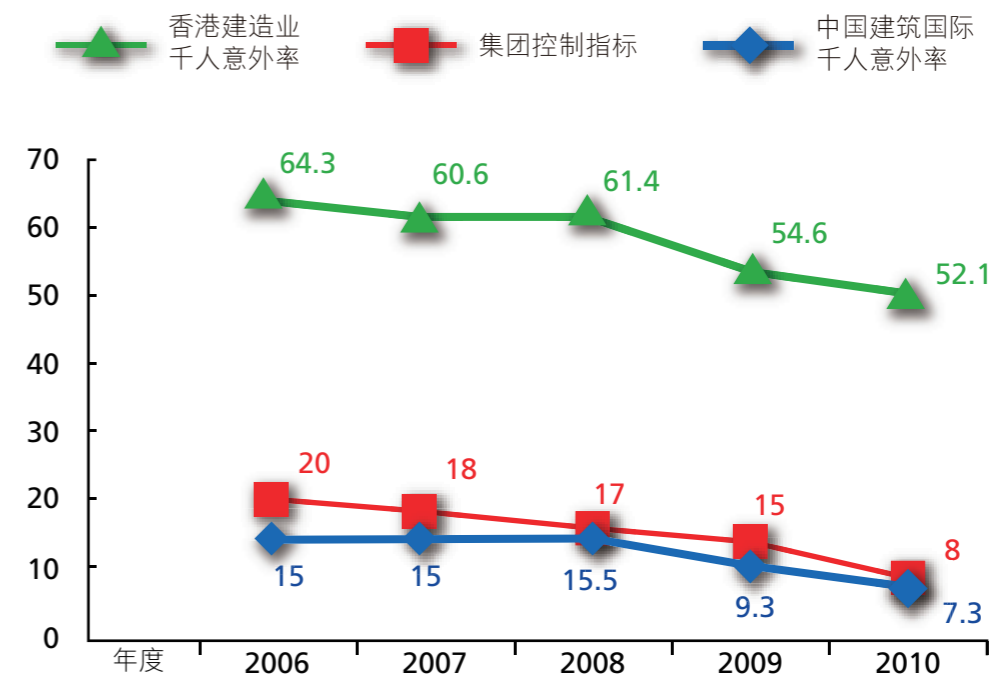
同时，根据《地盘文明施工表现综合评审办法》，对在定期现场评审和安全记录评审中安全管理未达到公司最低要求的地盘，将视不同情况出示黄牌、红牌。在2010年共有6个地盘被出示黄牌和0个地盘被出示红牌。被出示黄牌或红牌的地盘，必须立即制定整改计划，整改须于7日内完成。到完成期限后，集团派人员到地盘检查整改情况。

2010年，进一步完善安全规章制度，集团起草《专案安全文明施工表现综合评审及奖励办法》，对奖励条件和标准以及安全生产做出明确规定，发布实施了集团《安全生产管理手册》，为公司安全生产提供系统指导。

集团与各专案签订了安全生产责任书，落实责任，确保安全施工。集团同时明确安全生产目标、管理指标和工作职责，将安全生产落实到每个专案、每个岗位和每个环节，做到安全生产人人参与。

经过集团的不懈努力，工伤意外率每年都低于香港建造业的平均水准，并逐年呈递减趋势。在2010年集团更有显著进步，全年严重事故数字为0，并持续降低全年千人意外率至7.3，全年没有收到重大投诉。

2006-2010年千人意外率，控制指标及建筑业整体千人意外率



注：千人意外率只计算中国建筑国际在香港的相关业务
千人意外率 = (意外数字 / 平均每日开工人数) × 1000

8 中海 与社区

中国海外集团的社区建设工作在集团的企业社会责任战略指导下，坚持制度化、公司化运作。2008年，中国海外集团设立企业社会责任委员会，并相继注册成立「中国海外爱心基金会有限公司」、「海无涯 爱无疆」公益品牌，制定了企业社会责任中长期发展规划的同时，也勾画了中国海外集团的社区发展蓝图，以社区建设、热心教育及慈善捐赠三个领域的工作为重点，持续推进「中国海外」系列希望小学捐建的公益投入。

中国海外爱心基金会设立的宗旨：

1. 济贫救苦，照顾、救济及保护伤残或贫病，向有需要者提供治疗及帮助；
2. 提倡、促进和参与教育、教学、学习、科学、艺术及研究活动并将研究结果发放给公众，并进行所有旨在协助推广上述活动之行动及事情；
3. 提倡、资助和促进社会和社会福利团体道德发展、道德研究和社会福利活动，并将研究结果发放给公众；
4. 举办、支援、提供或参与任何对社会或社会福利团体有益或预期有益的康乐设施、体育设施或其他活动设施；
5. 执行及进行一切具慈善性质的行动、工作及事情。

2010年重点工作成果

1. 参与天津保障性住房项目
2. 捐建中国海外沙岭希望小学
3. 举行「共融之旅 — 2010『中国海外』内地 — 香港学生夏令营」
4. 与香港单亲协会共同开展「学习加油站」补习班项目
5. 组织希望小学爱心探访活动
6. 举办中国海外希望小学创意贺新岁绘画比赛
7. 中海园植树绿化

2011年工作目标

1. 开展重庆保障性住房项目
2. 希望小学关爱活动：
 - (i) 爱心探访都江堰中国海外新建特殊教育学校
 - (ii) 举行第二届「共融之旅 — 2011『中国海外』香港 — 内地学生夏令营」
 - (iii) 举办第三届「中国海外希望小学创意贺新岁」绘画比赛
3. 中国海外沙岭小学做好新学年迁入新校址的开学工作；启动2012年中国海外希望小学的选址工作
4. 与香港单亲协会合作举办「中海爱心暑期补习班」
5. 员工关爱活动：
 - (i) 为员工举办付费「精神健康急救证书课程」
 - (ii) 为员工开办「羽毛球班」
6. 适时根据实际情况以中国海外爱心基金会、中国海外集团企业社会责任委员会名义做好特定节点的捐赠、公益活动

8.1 社区建设

中国海外集团在策划、选取社区发展项目时，尤为关注项目对当地社区可持续发展的影响。不同的社区有不一样的经济、社会及环境特点，充分了解当地社区的需求是社区发展专案成功的第一步。只有制定能满足当地社区的真切需求的项目计划，并在执行过程中不断与当地社区进行诚恳的沟通和对项目进行及时的修正，才能发挥到社区建设专案的作用。

以下，利用中国海外集团积极参与保障性住房项目为例，介绍集团如何在社区建设中履行其社会责任。

保障性安居住房项目案例介绍

中国海外集团明白到低收入家庭对保障性安居住房的需求，因此集团在中国内地和香港积极参与保障性安居住房的建设项目，以满足低收入家庭的需要。

在中国内地：

集团在2010年参与了天津地区东丽区军粮城示范镇和东丽区金钟街示范镇的两个保障房项目，总建筑面积55万平米，计划在2012年竣工，将会提供保障性安居住房约5,900套。

在香港：

集团在2010年参与了香港房屋署六个公共房屋项目，在建单位约11,800套，其中元州村5期、前长沙湾警察宿舍及红磡村2期项目均是拆卸重建项目。


8.2 热心教育



学生学习情况

中国海外集团明白，一个地区的青少年受教育程度与当地未来发展程度息息相关。故此，集团每年都大力投入支持教育事业的发展。

在中国大陆，希望小学的建设是中国海外集团对教育事业支援的一项亮点工程。至2010年底，中国海外集团捐建的六所希望学校相继投入使用，集团期望以教育播种未来，以责任改变城市。此外，集团亦持续推行「一对一」扶贫助学活动，为国内贫困学生提供教学用品资助，鼓励他们好好学习，将来能够回馈社会。

中国海外集团支持的希望小学  包括：

中国海外青龙希望小学

所在地：陕西汉中
投入使用年份：2005
可容纳学生人数：80



中国海外三泉希望小学

所在地：重庆南川

投入使用年份：2007

可容纳学生人数：600

学校所在的三泉镇是典型的山区贫困乡镇，80%的村社和人口分布在海拔1,000米以上的地区，因为条件的限制，当地的办学条件差、贫困学生多，往返路途遥远，部分学生步行在两小时以上，而原有学校宿舍条件亦极为紧张。本希望小学建成后，大大提升了当地的教学条件。



中国海外新湖希望小学

所在地：吉林长春

投入使用年份：2008

可容纳学生人数：440



中国海外三峡希望小学

所在地：重庆云阳

投入使用年份：2008

可容纳学生人数：600

学校所在云阳县位于重庆市东北的三峡库区腹地，是最大的库区移民县，也是国家级扶贫开发重点县，同时也是一个教育大县，拥有6-17岁学龄儿童逾25万人。移民人口的不断迁入、现有人口的自然增长，以及进城农民工的子女和留守儿童的上学问题，使得教育资源匮乏的问题不断显现。本小学建成后，大大缓解库区移民的教育问题。



都江堰中国海外新建特殊教育学校

所在地：四川都江堰

投入使用年份：2008

可容纳学生人数：170

学校创建于1989年10月，前身为都江堰市聋哑学校，2007年更名为都江堰市特殊教育学校，是都江堰市唯一的一所特殊教育学校(特殊教育中心)。在2008年汶川大地震中，学校所有设施设备毁于一旦。灾后，中国海外集团捐资人民币逾2,000万元，重建特殊教育学校，定名为「都江堰中国海外新建特殊教育学校」。

学校以「教育，改变每个孩子的生活」为办学理念，本著「育残成才——成就学生阳光人生」的办学目标，对100余位听力障碍和智力障碍的特殊儿童开展九年义务教育、康复训练和职业技术培训。



中国海外沙岭希望小学

所在地：辽宁沈阳

投入使用年份：2010

可容纳学生人数：1,080

学校所在的洪区沙岭辅城，毗邻沙岭400余亩碧水湖面，湿地景观，地貌逶迤如浪，生态环境优美。学校建设用地面积43亩，主教学楼建筑面积5,300平方米，学校设置六个年级共24个班，配有功能完善、设置齐全的音乐教室、美术教室、电脑教室、图书阅览室等功能教室。



8. 中海与社区

集团联谊会组织员工热心助学。除了关注香港的贫困学生外，同时也关心内地山区贫困学生。受集团领导的热心助学精神的影响，发动部分有心助学的员工探访内地中国海外希望小学，并资助「中海班」贫困学生；此外，还参与由深圳南山区义工联组织，为湖北三峡地区（秭归、兴山、恩施、利川等）的山区贫困高中学生举行的助学活动。从2006年起五年以来，据不完整统计，员工个人自愿先后有超过150多人次参与内地助学活动，员工资助金额累计超过港币70多万元。除了现金资助外，还赠送书本、语言学习机、电脑等物资。受资助的学生超过380多人次，其中小学生约300多人次，高中生80多人次。其中24位高中学生已经分别于2008-2011年度考入武汉大学、湖北大学、湖北科技大学、北京理工大学、四川音乐学院、中南财经政法大学等重点高校。学生们的自爱、自强、好学，令资助者得到鼓舞和安慰。参与助学的同事们不仅从经济上资助贫困学生，还从精神上鼓励学生，经常给写信或是发邮件，教导学生明白「知识改变命运」的道理。



香港 — 内地学生共融交流个案展示



共融交流活动相片

集团与香港注册慈善机构「亲切」合作，开展了一项促进香港 — 内地学生共融交流的创新专案。2010年7月30日 — 8月2日，「共融之旅 — 2010『中国海外』内地 — 香港学生夏令营」于四川都江堰圆满举行，来自中国海外青龙希望小学、中国海外三泉希望小学、中国海外新湖希望小学、中国海外三峡希望小学、都江堰中国海外新建特殊教育学校及香港的师生代表共计39人参加了此次活动。

活动本著构筑一个互助、友爱、平等的环境，加强内地和香港两地小朋友之间的了解，为参与者提供一次开拓视野、启迪身心、关助他人的经历为目的，旨在增强正常儿童的自立能力和团队协作能力，提升特殊儿童自信心、自我形象及社交技巧，同时增强各希望小学校际间的沟通互动，丰富师生暑期生活和学校办学形式，使不同地区、不同背景、不同能力的孩子们携起手来，共同创造更美好的明天」。

「中国海外集团不单单是出钱建学校，给予学生硬体上的支援，更重要的是，集团还考虑到从学生的软技能上给予关爱。」

冯慧萍
亲切副总监

8.3 慈善捐赠

中国海外集团赞同取之社会，也应当回馈社会的慈善理念，所以每年都会通过各种慈善捐赠的方式，把大笔的善款及大批量的物资赠予有需要的市民。中国海外集团于集团层面设立联谊总会，下设集团总部联谊会、中海地产联谊会、中国建筑联谊会、中海投资联谊会、中国海外摄影协会、中国海外妇女联谊会、中国海外社会责任部、中国海外「关爱社会」义工联谊会等组织机构，八个分会各司其职，团结协作，积极推动企业文化建设工作。集团特别在2009年4月22日正式注册成立「中国海外爱心基金会有限公司」，以更具策略性地策划和执行慈善项目。

截止2010年底，中国海外集团在扶贫赈灾、捐资助学、襄助公益等方面累计捐赠超过港币1.2亿元。

集团联谊总会连同各联谊分会积极回应中国海外爱心基金会的捐款倡议，组织广西旱灾、玉树地震捐款活动，以实际行动表达爱心。以下是中国海外爱心基金会在2010年部分捐赠专案列举：

- 广西百色旱灾 — 人民币100万元(港币约117.5万元)
- 香港中资企业慈善基金有限公司(玉树地震) — 港币100万元
- 玉树江河源感恩慈善协会(玉树地震) — 人民币60.8万元(港币约71.45万元)
- 香港一国两制研究中心有限公司 — 港币100万元

情系玉树，大爱无疆个案展示

2010年4月14日7时49分，青海省玉树州发生7.1级地震，大批房屋瞬间化为废墟，人民财产安全遭受了巨大损失。中国海外集团第一时间发出了全公司范围内的捐款倡议，透过香港中资企业慈善基金有限公司捐款港币100万元，用于玉树抗震救灾。



青海实地探访照片

1. 爱在中海传递

得知玉树急需救灾物资的时候，中海物业管理公司西部区4月16日立即召开紧急会议，施行「爱在中海传递」赈灾活动，向业主和员工组织募捐活动援助玉树同胞。在成都、重庆、西安各物业管理社区均设立抗震救灾捐赠点，并利用短信平台把募捐的消息通知到中海物业的业户和员工。最后成都、重庆、西安各管理处共筹得善款人民币53,217.8元(港币约62,543元)、衣物百件、睡袋、帐篷、棉被等急需物资数包，以实际行动表达爱心。

2. 情暖玉树

在2007年，中国海外集团已率先举办主题为「中华心 四海情」的青海省玉树州曲麻莱县「一对一」贫困助学活动，以协助全县学生中30%为贫困生，来自年收入不足人民币1,000元(港币约1,175元)的贫困家庭子女上学。

在2010年8月，地震后第四个月，集团派出采访小组进行第三次青海实地探访，并透过江河源感恩慈善协会捐款人民币60.8万元(港币约71.5万元)，用于灾后重建工作，同时为41户贫困家庭发放了人民币500元(港币约590元)的慰问金，又委托江河源感恩慈善协会于9月7日为玉树县第三完全小学的25名孤儿每人发放了人民币1,000元(港币约1,175元)的助学金，此种形式将持续三年，直至灾后重建三年过渡期结束。

「中海的慈善，是一种负责任的慈善，循序渐进的慈善，长久的慈善。」

热腾活佛
青海省江河源感恩慈善协会
副会长

热心公益个案展示

1. 在2010年1月10日，中国海外集团合共超过三百多名写字楼及地盘同事在集团总经理孔庆平先生、副董事长李剑波先生及一众集团公司领导的带领下，参与了香港大型公益盛事——公益金百万行筹款活动，充分体现出集团热心公益的企业社会责任精神。是次集团为公益金共筹得港币10万元，用作改善及发展公益金会员社会福利机构的安老服务。
2. 在2010年4月11日，中国海外发展有限公司及中国建筑国际集团有限公司超过100名写字楼及地盘同事及其家属在中国海外发展有限公司副主席肖肖先生及中国建筑国际集团有限公司执行董事张哲孙先生带领下，参与赞助了由长春社举办的「环保行2010步行活动」。环保行让大家一起投入大自然，体验香港独有的传统乡村历史、地理、生态足迹，在舒展身心之余，并将爱护环境的讯息教育下一代。通过是次活动，集团为长春社共筹得港币4万元，为支持长春社进行树木保育和环境教育工作筹募经费。



公益金百万行及环保行活动照片

8.4 义务工作

中国海外集团积极回馈社会所需，除了提供金钱捐赠外，集团还透过旗下义工团队，结合员工及员工亲朋的力量，组织和参与多元化的社区活动，关怀弱势社群，对象包括老人、孤儿、单亲家庭及智障人士等，以照顾社会上不同类别人士的需要。

中海园植树活动

- 2009年6月初，中国海外集团联谊会妇女分会、关怀社会主义工队及中国建筑安全环保部联合组织，在香港大埔凤园蝴蝶保育区举办「中海园植树计划」。
- 2010年安排了三次集团女员工和邀请香港单亲协会「学习加油站」补习班学生和家長一起参与绿色活动，为2009年植下的果树除草、施肥和护树等保育和维护工作。
- 中海园护树活动不仅是一种带氧健身运动，也积极提倡亲亲大自然和关注绿色环保。活动当天充份体现各位分工协作的团队精神。



- 通过邀请「学习加油站」补习班学生和家長一起参加，除了让学生了解中海热心社会公益多元化之外，也可让他们明白学生的成长，需要家庭、学校、社会的共同关心和爱护，就像小树苗成长一样。



支持全港挺直日

2010年3月14日中国海外集团联谊总会关怀社会义工分会全力支持由儿童脊科基金及民建联合办之「全港挺直日」。活动在小西湾运动场举行，当天共有30名义工参与负责场内保安及维持秩序。活动有多间小学的师生、家长及公众人士共3,000人参与。



爱心送暖迎冬至

2010年12月13日香港中海物业、壹色园与慈民村屋村管理咨询委员会合作，为慈民村的独居及双居长者，举办冬至午宴，参与的长者均喜气洋洋，充满欢乐气氛。



端阳同乐显爱心

为推动及鼓励居民关怀社区，香港中海物业于2010年6月12日，组织员工和屯门南朗海湾居民共13位义工，到屯门三圣村仁爱堂吴金玉纪念长者邻舍中心，举办「端阳同乐显爱心」活动，作亲善探访及派发端午粽予长者。



「学习加油站」补习班个案展示

中国海外集团通过中国海外爱心基金会与香港单亲协会合作，在香港深水埗区共同开展「学习加油站」补习班项目，为新来港、单亲或贫困或低收入家庭等有需要的家庭之学生辅导功课，并定期邀请学生家长参加分享会。



学习加油站举行补习班、亲子活动及公益活动情况

集团除了为「学习加油站」提供现金及物资的捐助和合作夥伴的资源之外，还积极鼓励其员工和家属参与义工活动，担任义工导师和活动策划员。

在过去两年的「学习加油站」补习班计划中，先后有30多位义工导师为学生辅导功课，员工之子女和亲朋义工导师约占一半。义工导师为学生补习功课解答功课问题，并以多元化的辅导形式提高学生的英文水准和学习态度，同时还重视学生家庭的亲子关系和社会公益参与，让学生、家长、义工们有不同的体验。

项目不仅帮助学生提高了成绩，还改善了学生家庭的亲子关系，而学生与义工导师也建立起亦师亦友的关系，增加了学生学习的兴趣；同时还令各家庭与企业员工在彼此间建立起一个支援网路，促进了社会和谐。

2010年11月，「学习加油站」项目成功申请获得香港政府「携手扶弱基金」的资助，使更多学生从中受惠。「学习加油站」还获得香港社会福利署深水埗区福利处颁发「2010爱‘深’夥伴」义工导师嘉许奖状。在共同努力下，这一合作项目不仅获得丰富的成效，更收获了社会的认可。在未来，集团将不断创新及扩充本项目令更多人受惠。

「中国海外集团愿意在社区项目上作出长期承担，和社区共同成长。」

余秀珠
香港单亲协会总干事

9 人力资源

中国海外集团为国际化承建商及全国性地产商，也为人力资源管理品牌的塑造和推广提出了历史性要求。集团相信人才是我们最宝贵的财富，人才为企业保持强劲的生命力和竞争力提供了有力的战略性支援，是公司业绩增长、经营核心能力提升、员工成长增值等的逻辑基础和价值驱动力。因此集团建立明确的人力资源管理制度，充份发挥人力资源管理工作的综合职能和服务职能。

2010年重点工作成果

1. 与中国南开大学联合开办EMBA班
2. 进一步扩展海之子计划规模，人数比上一届上升39%
3. 成功举办2010「中海杯」乒乓球赛

2011年工作目标

1. 搭建集团系统内统一的网路考核平台，逐步推行集团系统内的全员网路考核
2. 为员工提供优惠体检计划
3. 举行第六届「中海之声」文艺汇演

9.1 人才队伍

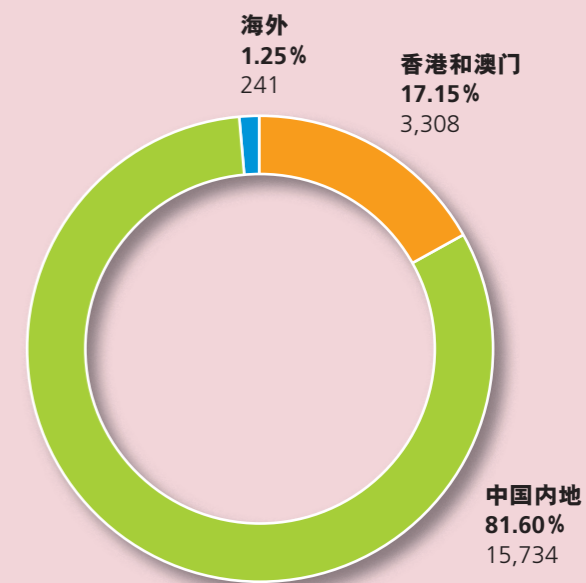
三十一年来，集团都秉承著以人为本的经营管理理念，关爱集团内每一位员工的成长，培养了大批的行业精英，在建筑高品质楼宇的同时，也为无数的中国海外集团员工打造一个温暖的中海之家。作为一个支持平等机会的雇主，集团致力为任何人在招聘、培训、晋升、调职、薪酬、福利及终止合约等活动提供平等的机会。

截至2010年为止，集团及旗下三家控股二级集团公司合约雇员人数达19,283人。

员工地区分佈图

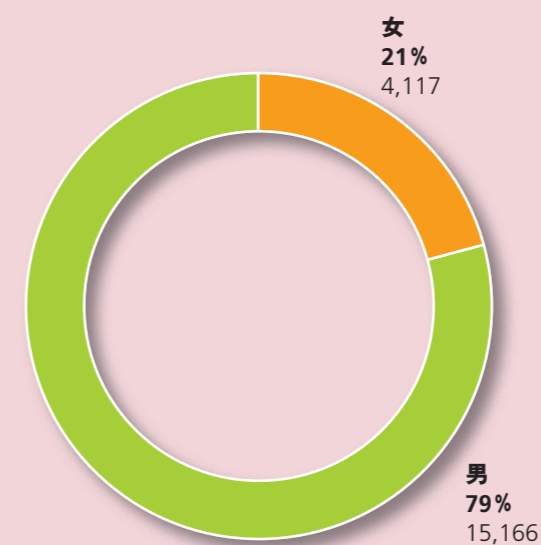
集团及旗下三家控股二级集团公司的业务以香港、澳门和中国内地为主，故此98.75%员工分布在香港、澳门和中国内地。由于近年中国建筑国际的业务扩展至印度及阿联酋，故此印度及阿联酋也招聘了241位员工，占总人数的1.25%。

注：海外地区包括印度及阿联酋



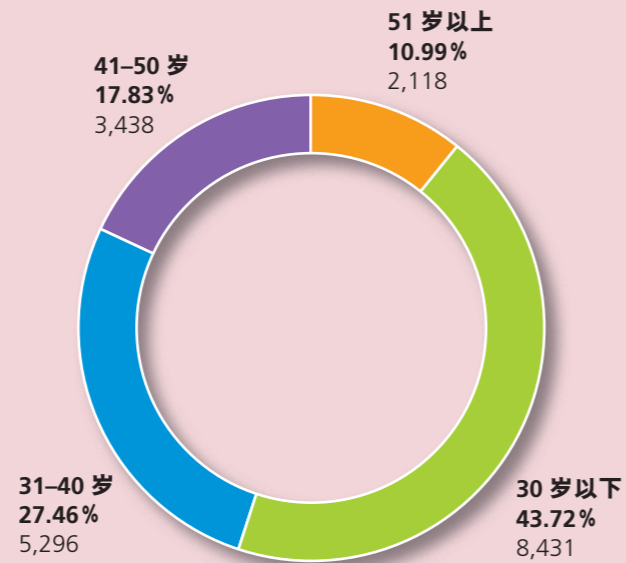
按性别划分的员工总量

集团积极提倡平等工作机会。基于集团的大部份业务和房地产、承建和基建有关，这类工种相对以男性员工为主。在可行的情况下，集团未来会增加女性员工的比例，以建立多元化的工作团队。

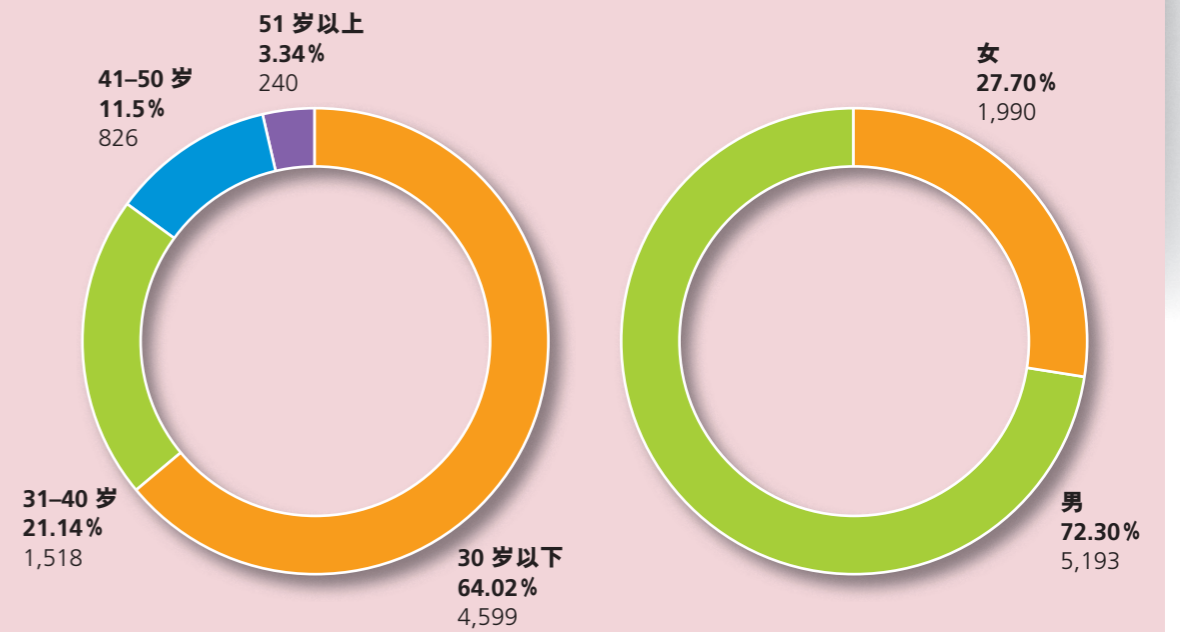


按年龄划分的员工总量

集团提倡以人为本，根据不同岗位的需要招聘人才，员工的年龄分布在每个组别。同时集团致力人才培养，积极聘请刚毕业生作重点栽培，鼓励员工发展潜能，加上富经验的年长员工，以建立充满干劲的专业团队。



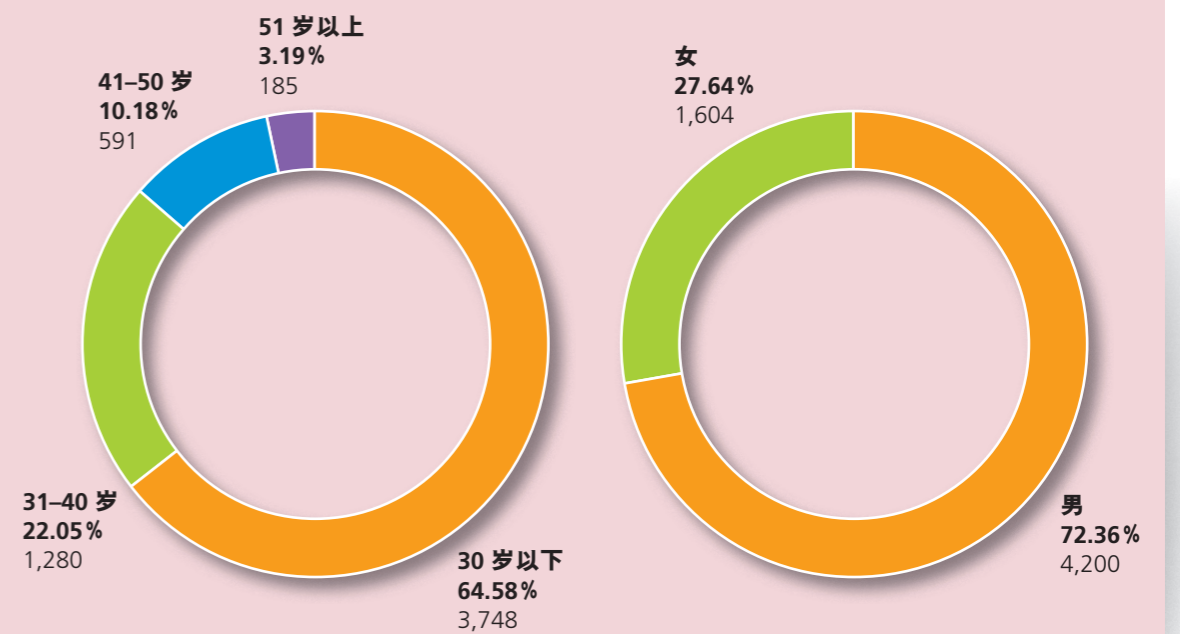
2010年新员工总量



因应集团及三家控股二级集团公司的业务急速发展及替代离职员工，2010年中国海外集团共聘请了7,183名新员工，总员工数目较2009年增长7.7%。

在流失率方面，由于约一半的集团员工负责物业管理业务，和其他同业一样，物业管理的操作层员工的流失率相对较高(流失率为46.37%)，令集团总体员工流失率无可避免拉高至30.1%。如果撇除物业管理的业务，集团总体的员工流失率为10.88%。为了进一步减低物业管理的操作层员工的流失率，集团将提升薪酬福利，并透过培训，让员工有更多发挥空间，以加强工作满足感及归属感；简化工作流程，以减轻员工工作负担。

2010年员工流失总量



实际上，由于中国海外集团的业务线广泛，集团旗下各级分公司及单位员工数量远远超出此范围。虽然在资料问题上，没有把他们纳入本报告的统计范围，但在实际的管理工作中，已确保把集团的人力资源管理战略及精神通过各级管理者，层层下达到每一级分公司及单位。

9.2 职业发展

员工的素质和能力是集团核心竞争力的来源，因此中国海外集团加强人力资源系统性基础建设，积极培养人才队伍，并拟定《中海集团总部内派员工培训基金管理办法》，该办法提出员工半自助式培训，扩大教育、培训针对性和深入性。2010年，全年所有员工合计共参加各类培训项目 13,470 次，培训经费支出约人民币 310 万元（港币约 364.3 万元）。

中国海外集团员工培训统计表

项目	领导班子		专业技术	合计
	成员	其他管理人员	人员	
参加组织调训人次 (不含境外培训)	143	1,990	5,833	7,966
参加自主选学人次	84	636	2,777	3,497
参加网络培训人次	10	562	1,412	1,984
参加境外培训人次	0	18	5	23
合计	237次	3,206次	10,027次	13,470次

为了进一步提升管理人员领导力和管理素质，集团与中国南开大学联合开办的EMBA班供 27 位集团领导参加，课程于 2010 年顺利结束。同时，集团与中欧国际工商管理学院合作，策划设立中海—中欧领导力特设课程班，让集团及二级单位职能部门负责人、二级单位下属地区（专业）公司负责人，针对性提升中高级管理人员的领导力和综合素质。

另外集团积极为员工提供从职业生涯初期阶段开始的全面保障与支持，精心打造了「海之子」计划。

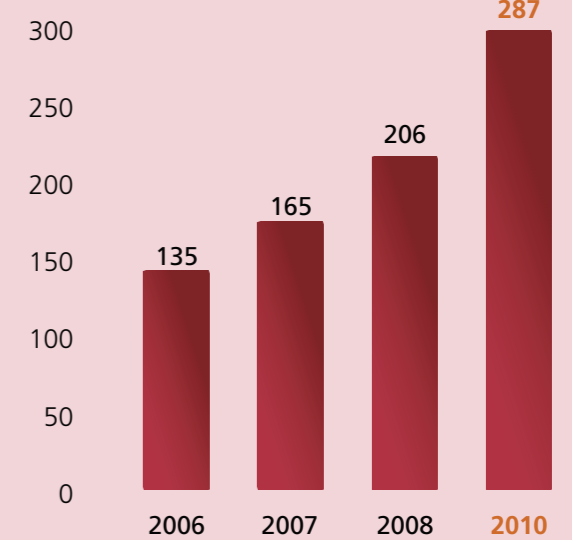
「海之子」培训链个案展示

「海之子」计划是中国海外集团的人力资源管理精品专案，目的旨在通过人力资源管理品牌的塑造、管理和维护，进一步提升人力资源管理的竞争力，并形成自身的回圈价值链。项目主要面向三类人群开放：大学三年级和研究生低年级学生，应届毕业生及集团新员工。

- **向大学三年级和研究生低年级开放。**通过研习计划和实习计划，实现行业未来精英式人才培养，与内地领先高校联合实施「行业资格认证」，旨在发现内地地产未来的精英候选人，引导他们在地产行业中发展出职业兴趣，以及培养激发他们未来的领导力潜能。
- **向应届毕业生开放。**通过招募计划和体验计划，实现行业未来精英式人才选拔。通过行业最早且领先的评估中心，从领先高校选拔卓越毕业生。
- **向新员工开放。**通过启航计划和锤炼计划，体现集团专注于内部专家的识别、培养和发展，专注于人才素质提升和企业整体人力资源增值。集团特别重视从高校吸纳的战略储备人才，通过完善的培训链条激发新员工潜质，促使其快速成长、长远发展、成就卓越人生。

2006-2010年通过「海之子」校园招聘人数

注：2009年因金融海啸而暂停「海之子」计划一年



海之子计划人力资源管理价值链条



9.3 员工关爱

中国海外集团对员工的关爱不仅仅体现在对员工职业生涯发展的大力支持上，也体现在对员工生活的关怀之处。

集团设有「体育活动与文艺汇演交替进行」的企业文化活动机制。2010年9月19日至9月20日，2010「中海杯」乒乓球赛在泉城济南正式开赛，集团领导以及75名领队、选手参加了此次活动。

中国海外发展积极传承集团企业关爱文化、营造和谐健康氛围，特意透过中海地产联谊会举行大大小小的体育活动，例如：「勇攀高峰登山活动」和「虎跃杯团队部门积分赛」等，以打造高效团结的员工队伍。

2010年9月11日，中国建筑工程总公司首届职工运动会在北京隆重开幕。集团派出了45人组成的运动员代表队、120人组成的安保擒敌拳方队和30人的旗手方队；共参加了全部7项集体专案、5大项共计15小项个人专案比赛，并最终获得运动会「特别奖」和「体育道德风尚奖」。和谐健康氛围令中国海外集团获得由「2010年全国亿万职工健康活动月」先进单位奖。

“体育活动与文艺汇演交替进行”的企业文化活动机制

2010年「中海杯」乒乓球赛

2008年 第五届「中海之声」文艺汇演

2007年「中海杯」羽毛球赛

2006年 第四届「中海之声」文艺汇演

注：2009年因举行集团三十周年大型酒会而暂停



针对员工因突发事件或病重医疗的高额费用负担，各级联谊会亦积极组织内部爱心捐款，以解同事的燃眉之急，体现了在困难面前，共同面对、共同解决的宝贵精神。

员工互助个案展示

中海地产青岛公司营销策划部袁野先生自2008年起因脑出血饱受病痛困扰卧病在床，凭藉自身顽强的毅力和家人、集团、同事的悉心关怀，病情有所好转并逐渐恢复部分自理能力。2010年12月初，集团联谊总会、中海地产联谊会透过中国海外爱心基金会捐款人民币8万元(港币约9.4万元)，资助其今后的康复治疗及日常生活。



为了营造和谐互爱的企业文化氛围和体现集团对员工家庭关心，增强员工责任感，强化「中海·家」的概念，集团还通过组织家属答谢日，组织亲子活动、旅游、团年饭等多样性的活动，让员工和员工家庭在工作岗位之外的地方也能感受到集团的关爱。

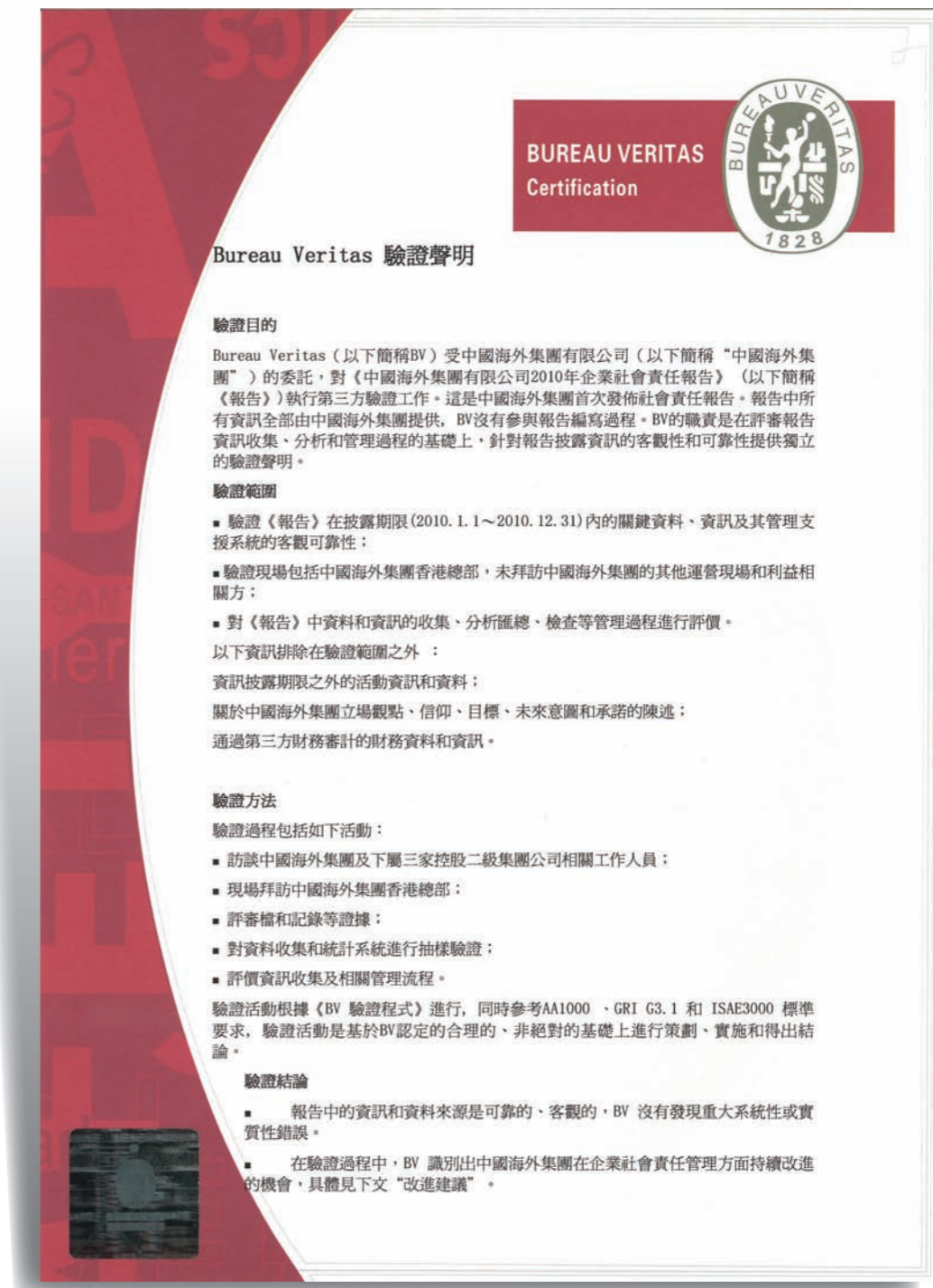
为了提高退休员工晚年生活品质，中国海外集团在2006年发布了《集团在深退休老干部管理暂行办法》。除了保障离休干部按时获得退休金等法定保障外，该办法还规定通过节日探访、礼品馈赠、宴请活动、旅游活动、紧急说明等方式，向离休干部传递关怀。


十二五规划期间(2011年到2015年)，中国建筑工程总公司进入了战略导向发展新阶段，这对中国海外集团未来的发展，具有重大的指导意义，也为集团的中长期规划指明了方向。

中国海外集团有限公司将进一步完善管控体系，调整与完善集团和主业间经营管理的授权与集权模式的最优化，提升组织功能，提高管理效率，降低管理成本，实现公司治理结构的规范化、运作模式的现代化、激励机制的市场化以及经营管理的专业化，为进一步做大做强房地产、承建和基建与实业投资业务提供组织、机制、人力、财务资源等支援。中国海外集团在集中力量发展建筑、地产两个上市公司的同时，以投资业务为载体，抓住行业结构调整和产业结构升级与央企整合的战略性机遇，运用资金、管理、品牌等多种方式，对具有一定资源优势的目标企业进行并购重组，培育集团新兴主业，构建新的主业发展平台，壮大集团资产和经营实力。

与此同时，中国海外集团将继续深化企业社会责任管理工作，一如既往地通过严谨的企业管治机制，保持在经济、社会和环境方面的杰出表现，肩负行业领军企业的责任，带动香港、澳门及中国内地的企业社会责任表现水准提高到一个新高度。

为提升资讯透明度及可靠度，本报告书委托第三方查证单位 BV HK CO. LTD 依据 GRI G3.1 纲领查验，本报告所提及内容与相关资料若有出入均以中文繁体版本为准。





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 内容索引

1. 关于本报告	3.1, 3.3, 3.5-3.8
2. 董事长寄语	1.1-1.2
3. 关于中国海外集团	2.1-2.8, 2.10, EC1
4. 可持续经营	4.1, 4.2, 4.6, 4.8, 4.11, 4.14-4.17
5. 环境表现	EN1, EN3-EN8, EN18, EN21-EN22, EN26
6. 品质保证	PR5-6
7. 健康安全	LA7
8. 中海与社区	EC8
9. 人力资源	LA1, LA2, LA10-11
10. 展望	1.2
11. 独立鉴证报告	3.13
12. 附录	3.4, 3.12

GRI 指标	评论
2.9 汇报期内机构规模、架构或所有权的重大改变	在 2010 年没有重大改变
3.2 上一份报告的日期(如果有的话)	本报告是集团第一份企业社会责任报告
3.10 解释重整旧报告所载资讯的结果及原因(例如合并/收购、基准年份/年期有变、业务性质、计算方法)	原因同上
3.11 报告的范围、界限及所有计算方法与以往报告的重大分别	原因同上
SO4 回应腐败所采取的行动	集团在 2010 年没有发生相关事件
PR7 按结果划分, 违反与市场沟通(包括广告、推销及赞助)相关的法规和自愿守则的次数	集团在 2010 年没有发生相关事件
PR8 已被证实的关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	集团在 2010 年没有发生相关事件

12.2 反馈意见表

尊敬的读者：

您好!感谢您阅读中国海外集团发布的第一份企业社会责任报告。为了持续改进集团的企业社会责任工作,我们希望得到您的反馈,希望您在百忙中对本报告提出宝贵的意见和建议。

[网上意见表](#)