



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



牢记责任使命
拓展幸福空间

二零一七年可持续发展报告

目录

牢记责任使命 拓展幸福空间	2
关于本报告	3
可持续发展表现概览	4
董事长寄语	5
关于中国海外集团	6
可持续发展管治架构	9
持份者沟通	12
牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	14
牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间	21
牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间	27
牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间	36
2018年愿景及目标	43
关键绩效指标	44
GRI准则内容索引	50





牢记责任使命 拓展幸福空间



不忘初心，牢记使命。

中国海外集团秉持「拓展幸福空间」的企业使命，以四个「幸福空间」作为报告方向：



**安全共融
工作空间**



**廉洁高效
管治空间**



**低碳环保
绿色空间**



**乐活宜居
生活空间**

以上不同的空间代表了集团不同界别的持份者，包括股东/投资者、客户、员工、合作夥伴、供应商及社区对集团在可持续发展方面的期望。

中国海外集团在自身的可持续发展管理策略中融入这些要素，实践「拓展幸福空间」企业文化背后的社会责任。本报告以此作主题，向持份者呈现2017年集团拓展各「空间」的进程，分享当中遇到的可持续发展挑战、应对方法、管理方针和未来展望。



关于本报告

报告目的

中国海外集团有限公司(下称「中国海外集团」、「集团」或「我们」)自2010年已经开始发布独立的《企业社会责任报告》，自去年将《企业社会责任报告》提升至《可持续发展报告》，集团继续深化环境、社会及管治工作，以更高的透明度披露集团及旗下主营业务在可持续发展各范畴上的绩效。

报告年度及范围

本报告涵盖2017年1月1日至12月31日期间集团及旗下三家二级公司，即中国海外发展有限公司(下称「中国海外发展」)、中国建筑国际集团有限公司(下称「中国建筑国际」)、中海物业集团有限公司(下称「中海物业」)(以下统称「二级公司」)和其附属公司于香港、中国内地、澳门三个主要营运地区的资料⁽¹⁾。集团每年定期发布《可持续发展报告》，以供各界随时查阅。

报告标准

本报告的撰写主要参考了全球报告倡议组织(GRI)GRI准则、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》和香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关指引。

获取方式

本报告提供繁体中文、简体中文及英文三个电子版本，并已上载到集团网站www.cohl.com。同时设有H5摘要版，阁下可以关注集团官方微信号，并扫描下方二维码查阅。



官方微信号：
COHL1979



H5摘要版

⁽¹⁾ 集团的主要经营地区为香港、中国内地及澳门，旗下个别企业在海外亦有业务活动。今年报告除了财务表现及人力资源数据外，其他内容只包括主要经营地区。集团正持续完善相关数据及资料收集系统，将进一步扩大披露范围。

除了本报告外，更多有关集团旗下二级公司之可持续发展表现，可在以下网站获取相关报告参阅：

中国海外发展有限公司《2017年环境、社会及管治报告》：www.coli.com.hk

中国建筑国际集团有限公司《2017可持续发展报告》：www.csci.com.hk

中海物业集团有限公司《2017环境、社会及管治报告》：www.copl.com.hk

联系方式

我们十分重视持份者的意见。如 阁下对本报告或集团整体可持续发展情况有任何宝贵意见，请填写反馈意见表，或通过以下联络方式与我们联系。

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

电邮：csr@cohl.com



可持续发展表现概览



经济

收入
2,156 亿港元

新签合同额
3,360 亿港元

资产总额
7,771 亿港元

净资产
2,836 亿港元



工作空间

人均培训时数
28.63 小时

千人工伤意外率
3.74



管治空间

70% 运营点
进行正式的腐败风险评估
0 宗重大腐败风险及事件



绿色空间

7 个项目获得绿色建筑认证
绿色建筑规模共计约 **134** 万平方米
透过云计算及软体定义网络(SDN)技术
节省能源达 **165,958** 千瓦时



生活空间

至今兴建保障性房屋单位累计面积
超过 **2,500** 万平方米
至今共捐建 **12** 所中国海外希望小学
为超过 **15,000** 名学生提供教学机会



奖项及嘉许

恒生可持续发展企业指数 及富时社会责任指数

集团旗下之中国海外发展入选恒生可持续发展企业指数，中国建筑国际亦首次获选为「富时社会责任指数」成份股，代表对公司在环境、社会及企业管治三个范畴的工作作出肯定。



恒生可持續發展企業
指數系列 2017-2018成份股



FTSE4Good

香港杰出企业公民奖

集团荣获「第八届香港杰出企业公民奖」中的「企业组别 — 铜奖」，以表扬集团过去在实践关爱员工、支持环保、优质专业及回馈社会等范畴之企业社会责任工作的贡献及努力。



亚洲卓越企业 与可持续发展大奖

集团凭藉具持续性的社区关怀项目—捐建希望小学及一系列关爱活动，首度于「2017年度亚洲卓越企业与可持续发展大奖」中获颁发「可持续发展类别」中的「亚洲最佳关怀社区企业」大奖，以表扬集团在关怀社区及捐建希望小学工作上的卓越表现。



应对气候变化企业优秀奖

集团旗下中国建筑国际连续第二年获CDP颁发「应对气候变化企业优秀奖」，以示公司参与2017年度全球环境资讯披露工作的优秀表现。





董事长寄语

本人欣然发布中国海外集团《2017年可持续发展报告》，向各位持份者汇报集团在可持续发展各范畴上的表现，并透过年度报告向各持份者传递集团「拓展幸福空间」的企业使命。

新时代，新气象，新作为。踏入2017年，面对国内外经济环境复杂多变，中国海外集团凭藉多年累积的经验，一贯采取积极而审慎的发展战略并取得骄人成绩。过去一年，集团坚持既定的「十三五」战略规划目标，落实高质量发展战略，进一步强化资本运作功能，积极推动业务改革和创新，持续推进主营业务的转型升级与国际化发展，确保年度经营目标的顺利达成，保持财务结构持续健康发展的态势。集团亦积极践行「一带一路」走出去战略，有步骤、有计划、循序渐进地开拓海外业务。我们将持续提升管治效能，加强集团及各业务线的风险管理及成本控制，以确保集团能够应付未来种种潜在挑战。

我们明白在拓展业务的同时，保护环境和天然资源是集团面向社会大众的核心责任。集团积极支持国家《循环发展引领行动》的号召，贯彻落实推动绿色发展，积极加强环境管理，并按照可持续发展原则采取行动，改善建筑物整个生命周期对环境可能造成的影响：从项目设计、材料选择、建筑施工方法以至物业管理。集团旗下房地产业务订下了节能减排目标规划，在2026年前，公司的碳排放强度以2016年度为基准，目标降低15%，并将在5年内对环保表现作出检视评估，以订立更科学合理的节能减排目标。承建业务亦筹备邀请主要持份者参与制定公司可持续发展路线图，以及进行气候变化风险评估。物业管理业务在环境保护上亦不遗余力，年内制定了《中海物业节能考核方法》，有系统地规定各职能部门及单位的资源管理职责。

中国海外集团积极为各持份者拓展幸福空间，期望透过参与城市建设，长远促进社区与经济共同发展，创造共享价值。集团的项目遍布全国各地，其中不乏在偏远地区的基建工程、保障性房屋项目，为社会各阶层人士建造合适居所的同时，亦为当地社区带来就业和学习新技能的机会。我们明白社区建设项目与当地居民的生活方式和本土经济活动息息相关，集团将更积极参与项目规划并加强地区谘询工作，藉此收集公众意见，以及加深居民对项目的了解。

不忘初心，牢记使命。中国海外集团将继续秉持「拓展幸福空间」的企业使命，积极践行「品质保障、价值创造」的核心价值观，坚持「稳中求进，改革创新」，以科技创新、完善管理推动企业可持续发展，以大量、优质的建筑房地产精品服务社会进步与人民安居，以持份者对美好生活的向往为目标，启航迈向永续未来。

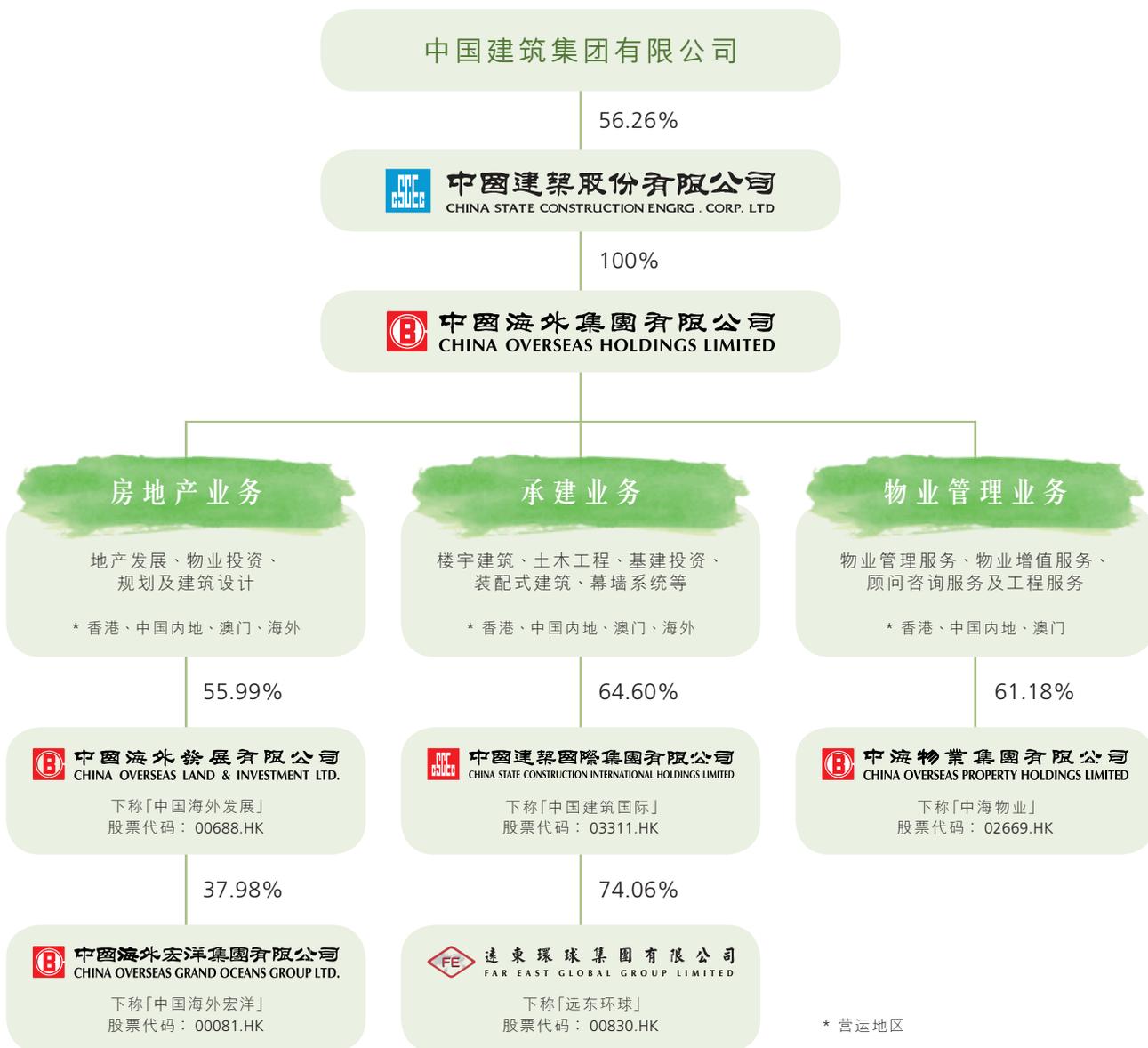
周勇
董事长



关于中国海外集团

集团业务架构

中国海外集团于1979年6月在香港成立，总部位于香港，隶属于中国建筑集团有限公司（下称「中国建筑」，2017年世界500强排名24位），现时旗下共有五间上市公司，分布业务如下：



注：有关集团所提供服务的市场之详细资料，请参阅各二级公司之年报。



关于中国海外集团

财务及业务表现

在2017年面对复杂多变的外部形势，中国海外集团不忘初心，上下坚定贯彻「十三五」规划制定的战略部署和工作要求，全力以赴，抢抓机遇、化解风险，扎实工作，经过集团全体员工拼搏努力和创新工作，取得了较好的发展业绩，圆满完成了公司各项的经营指标。

直接经济价值（单位：千元港币）



收入

215,617,195

分配的经济价值（单位：千元港币）





关于中国海外集团

集团业务情况摘要

员工总数



46,052人

房地产业务



- 土地储备**8,278**万平方米，
分布于内地**56**个城市及港澳地区
- 竣工面积约**1,365**万平方米
- 合约销售额**2,320.7**亿港元

承建业务



- 在建工程**146**项，应占合约额
3,090.7亿港元
- 新承接工程**78**项，应占合约额
1,031.4亿港元
- 竣工工程项目**32**项

物业管理业务



- 管理物业总建筑面积
128.3百万平方米，分布于内地
73个城市及港澳地区
- 新增或续约合约总额
828.4百万港元
- 全年营业额约**828.4**百万港元



可持续发展管治架构

中国海外集团深信企业的可持续发展与其核心业务紧密相连，因此集团一直通过严谨的企业管治和专业的员工团队，从内而外巩固集团社会责任的基础。

集团的企业管治以有效而具有高透明度的管理架构和制度为拓展价值之基石。集团管理架构中设有两个决策机构，分别是常务董事会和执行董事会，并由议事规则界定重大决策机制。集团的董事长与总经理岗位分别由二人担任，根据董事会的职责约章有明确分工。有关上市公司企业管治之详细资料，请参阅二级公司之2017年年报「企业管治报告」部分。

高层管理的参与和推动对于企业可持续发展的有效实践必不可少。集团于2008年成立「企业社会责任委员会」，为集团核心管理层常务董事会辖下四个专责委员会之一，负责统筹及监管集团在经济、环境及社会三方面的工作，并透过定期进行工作总结及检讨，向集团总经理汇报工作进度，确保贯彻执行有关政策及措施。多年来，集团社会责任工作以三个方向为重点：教育发展、绿色环保及扶贫赈灾。

企业社会责任委员会

- 主任** 集团董事长
- 委员** 集团各部门及二级单位管理层成员
- 职责**
- 拟定及统筹集团与旗下公司的企业社会责任政策及相关工作
 - 每年进行工作总结及检讨，并向集团总经理汇报工作进度



企业社会责任工作小组

- 成员** 集团各部门及二级单位代表
- 职责**
- 落实执行由委员会决议的企业社会责任政策及方向，确保委员会所制定的措施得以顺利推行
 - 协助筹划及组织开展相关企业社会责任工作及措施等



可持续发展管治架构

企业社会责任管理方法

集团在企业管治、环境、员工、社区参与和产品责任五个企业社会责任范畴均设有清晰的管理方法，而各二级公司亦以集团指引为基础，各自设立和落实与业务相关的政策和措施。

企业社会责任范畴及工作重点



企业管治

- 维持有效、透明、平衡的企业管治架构
- 推进业务管理扁平化、区域化的调整，下放更多管理权限和职责予各地区公司，以增强公司的营运效率和竞争力
- 以集团各部的严格内部审查机制杜绝贪腐，树立企业的廉洁文化
- 于旗下中国海外发展、中国建筑国际、中海物业和中国海外宏洋分别成立独立监察审计部，并为审计人员提供针对不同受监察岗位的专业培训



环境

- 以各地最高环保标准为目标，尽力减少承建项目及办公过程对环境的影响
- 绿色建筑、节能减排的研究与设计，以及相关规范与标准的制定
- 设立专人负责监督管理环保事项
- 积极与集团员工、社区民众及社区组织合作，共创绿色家园
- 所有物业项目开工前进行环境影响评估
- 积极推行绿色办公



可持续发展管治架构



员工

- 通过人才管理系统规范集团的人才吸纳、人才培养和人才盘点工作
- 设有专人严格管理工地工作环境及安全水准，定期举办安全培训，实行第三方机构地盘安全检查
- 关注员工的发展及基本福利，确保所有员工接受定期绩效及职业发展考评
- 持续观察不同组别员工的平等待遇和机会
- 举办集团层面、跨公司及部门的大型员工参与活动



社区参与

- 通过中国海外爱心基金会及「海无涯 爱无疆」公益品牌，制定集团社区参与和公益项目的中长期发展规划
- 通过集团及二级公司的各级联谊会，鼓励员工积极参与社区活动
- 透过现有持份者沟通平台「中海会」，了解社会各界的需要



产品责任

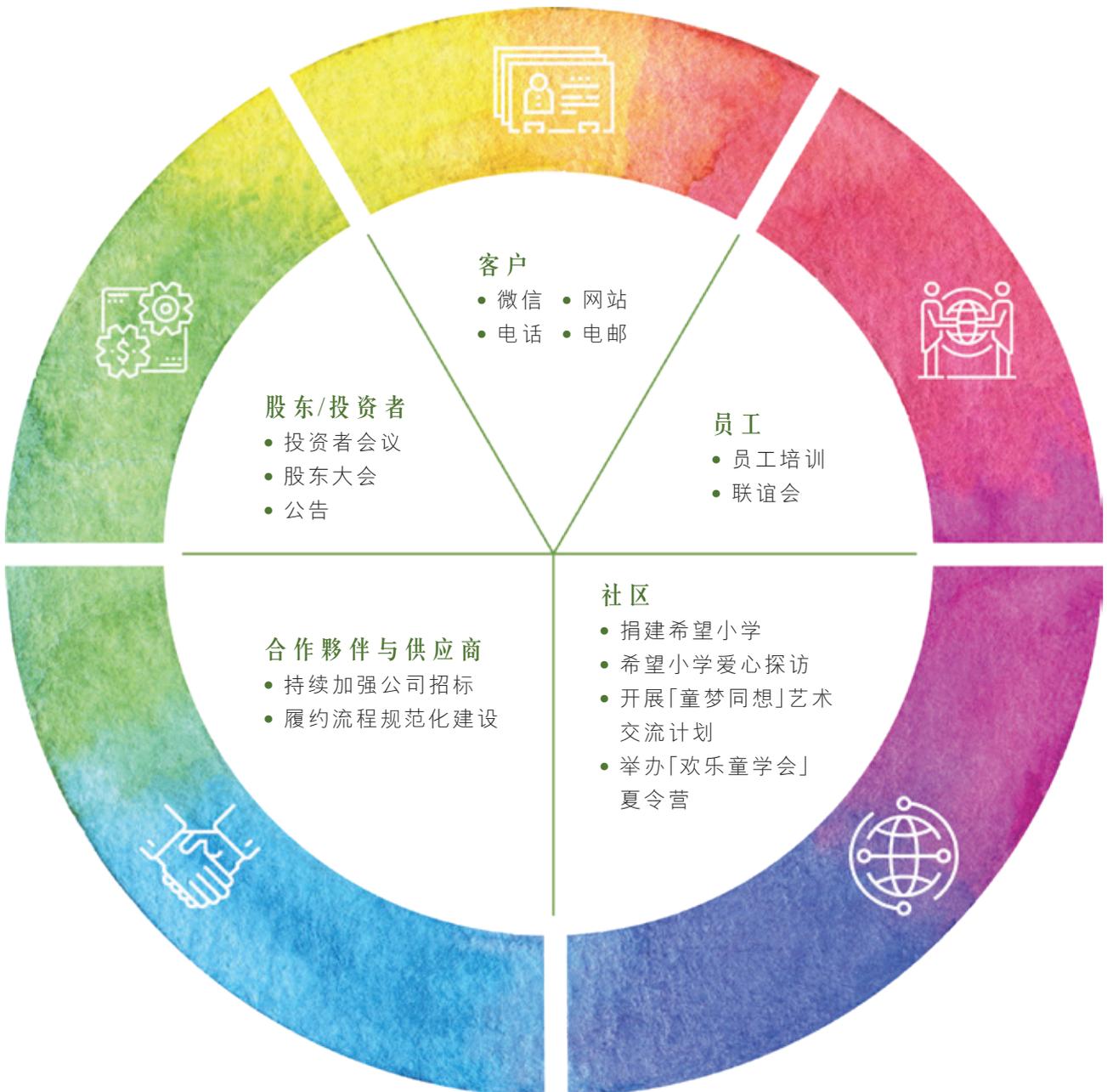
- 定期进行客户满意度调查和沟通，如业主见面会、开放日等
- 物业交付前进行严格验收，及提供完善的维修改服务
- 及时跟进及有效处理客户投诉资讯
- 强化分判商和供应商的管理指引，具体化对分判商材料采购源头监管
- 实行多项客户隐私管理措施



持份者沟通

中国海外集团致力与持份者在业务和可持续发展议题上保持定期及双向的沟通。根据集团的业务性质，我们识别不同界别的持份者，并制定合适的沟通和回应方式；透过持份者沟通及交流，深入了解他们对集团的意见和期望。

中国海外集团与持份者的常规沟通方式





持份者沟通

关键议题

2016年集团委任了第三方顾问公司协助进行独立的持份者沟通，顾问公司分别与集团的内部持份者，包括来自不同部门的员工，以及外部持份者，包括商业以及社区项目的合作夥伴，分别进行了访谈、工作坊和焦点小组讨论，并结合问卷调查的形式，深入且全面地了解不同持份者对集团可持续发展的意见及期望，从而识别和优先处理对集团发展最重要以及持份者最关注的议题。详情请参阅集团2016年可持续发展报告「持份者沟通」章节。

2017年，集团企业社会责任委员会回顾现有沟通渠道收集的持份者意见，并参考修订后的GRI准则，重新审视了议题列表及更新了以下关键主题与事项：

安全共融工作空间

- 雇佣制度
- 员工健康与安全
- 培训与发展
- 员工多元化与平等机会
- 消除歧视
- 童工
- 强迫或强制劳工

廉洁高效管治空间

- 反贪腐
- 经济绩效
- 顾客健康与安全
- 客户隐私

低碳环保绿色空间

- 物料
- 能源
- 水
- 排放
- 污水和废弃物

乐活宜居生活空间

- 间接经济冲击
- 当地社区关怀

作为母公司，子公司是集团重要的持份者组别之一。集团通过不定期的会议与二级公司相关部门及员工进行沟通，了解他们在可持续发展方面之工作的建议及反馈，藉此加强集团与子公司的持份者沟通。



牢记人本使命 拓展安全共融工作空间

中国海外集团不忘初心，牢记员工是我们最重要的资产和企业文化的传承者。我们透过制定了全面的人力资源管理机制，包括编制《中国海外集团人力资源管理制度》、《员工手册》等，设立提升员工雇佣及福利政策的年度专项工作，保持高于市场水平的雇佣管理，致力为员工提供安全的工作环境、吸引人的薪酬福利、充足的培训及晋升阶梯和公平一致的工作氛围，并按照市场环境及水平持续审视和完善现有机制，让中海大家庭的每一员都能与集团在新时代一起成长。



牢记人本使命 拓展安全共融工作空间

健康及安全

中国海外集团关注员工在健康及安全的环境下工作以及施工环境的安全，认为完善的管理与监督制度对于提高健康及安全表现至关重要。年内，我们制定了《中国海外集团有限公司安全生产管理办法》，落实各级企业安全生产主体责任，建立安全生产长效机制。

确保承建业务中所有人士（包括员工、分判商员工、项目周边居民或行人）的安全亦是集团的核心工作。我们以安全零事故为目标，对各营运点的施工安全设严格要求和监督，并每年开展多种形式高密度安全检查，检讨安全表现。中国建筑国际制定安全及健康目标和指引，包括《地盘前线管理人员安全环境管理分区责任制实施办法》、《地盘分判商打理工友安全管理奖惩办法》、《铁路防护区内建筑施工安全注意事项》等，并定期检讨管理体系。为配合加强对分判商负责人的管理，香港工程部门与各地盘签署安全生产管理责任状，并订定年度千人意外率不超过8.8的指标。年内，安环部对香港地盘进行安全检查合共超过1,100次。

集团物业管理业务亦于公司内部的《管理手册(修改版)》制订了环境、职业健康安全管理方案。而《程序文件》中也明确规范了劳动防护用品管理控制程序及工作环境控制程序，并且建议与员工建立密切沟通，以觉察潜在危险。《突发事件应急处理工作手册》对如何防止工伤提出建议供员工参考。

2017年，集团因工死亡人数为4人，千人意外率为3.74。详见「关键绩效指标」章节。

眼睛健康专题讲座



集团明白到写字楼员工长期处于室内冷气环境及长时间使用电脑，容易造成眼睛疲劳等问题。为加强员工对保护眼睛健康的重视，集团人力资源部特别邀请了香港理工大学护眼中心举办一场眼睛健康专题讲座，为员工讲解各种视力问题的成因及处理方法。同时亦为集团总部员工及其亲属提供全面眼科视光检查优惠，鼓励员工及其家人加强对眼睛健康的保护。



牢记人本使命 拓展安全共融工作空间

集团一直关爱员工的身心健康发展，透过联谊总会及旗下各分会每年为各区域的员工举办定期与不定期的各种体育活动、兴趣班和社区活动，丰富员工业余文化生活的企业理念。年内举办了员工新春午聚、「香港联合国教科文组织世界地质公园火山岩区桥咀岛之旅」郊游活动、「欢聚庆三八」午餐会、母亲节蛋糕工作坊、「乐跑中海」马拉松活动等。

2017年，集团举办了「荟聚中海」企业文化宣贯巡礼，以员工文艺为载体，传递企业正能量，持续提升员工的向心力和创造力，增强企业的凝聚力和竞争力。



「乐跑中海」马拉松活动



母亲节蛋糕工作坊



员工新春午聚



地质公园郊游活动



「欢聚庆三八」午餐会



牢记人本使命 拓展安全共融工作空间

荟聚中海



2017年11月19日，中国海外集团2017「荟聚中海」第二季企业文化宣贯巡礼在珠海大剧院圆满落幕。活动以丰富员工业余文化生活、传递企业正能量为宗旨，让中海员工以「声乐」的形式展示他们的才艺，藉此持续提升员工的向心力和创造力。



经过一轮选拔、考核及网路投票后，在决赛当天，10强选手再通过两轮竞演，经现场投票产生了冠亚季军。活动中穿插有回顾本次活动历程的VCR短片、决赛选手集体演绎的中海原创歌曲《梦想绽放》，及助演嘉宾的现场表演。整场活动由专业音乐总监指导，现场电音乐队配合，并配有舞蹈、民乐等多类型的艺术表现形式。



初赛选手 **207** 人



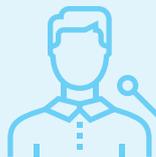
报名单位 **82** 家



网路访问 **186** 万



微信投票 **17.7** 万



决赛选手及助演嘉宾 **18** 人



现场观众 **750** 人



牢记人本使命 拓展安全共融工作空间

人力资源管理

雇员人数 (单位: 人)

46,052



男 34,224

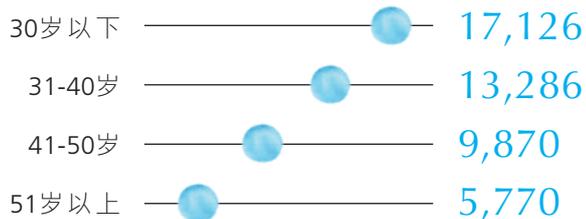


女 11,828

按地区划分 (单位: 人)



按年龄划分 (单位: 人)



按职级划分 (单位: 人)



集团的人力资源管理制度文件、薪酬福利管理规定及员工手册清晰涵盖了集团在雇佣及福利政策、定期绩效评估、员工培训和平等机会上的管理方法。集团及旗下各二级公司之人力资源部均会设立提升员工雇佣及福利政策的年度专项工作，并配置相应的人员进行。集团会根据外部市场环境进行年度薪酬调整，以及提升员工各项雇佣及福利标准，如改为五天工作日、增加员工待产假、调整年假政策、提升商业医疗保障等。2017年，集团的员工流失率及新进员工率分别为42%及49%。

集团一向积极吸纳及培育行业的优秀人才。恒常的人才招募平台包括校园招聘的「海之子」计划和市场招募的「海纳」计划。两项计划经过多年的实践，已发展成完善的人才延揽品牌。





牢记人本使命 拓展安全共融工作空间

唯才是用、缔造平等多元化(包括性别、年龄以至种族)的工作环境也是集团人力资源管理的承诺。为防止歧视发生，公司由招聘、升迁、转调、培训、解雇、裁员及雇佣条件等范畴方面，均采用「划一甄选准则」。

划一甄选准则



对每名员工或求职者作出甄选时，是客观地根据该工作岗位所需的经验、学历及技能的要求，以及候选人的能力、素质及潜质，而不是根据性别、婚姻状况、怀孕、家庭岗位等因素决定。

此外，集团制订「防止歧视及骚扰政策」，旨在为所有员工提供更具体且针对其日常工作环境的指引，以避免抵触有关防止歧视的一系列法例，同时亦作为处理公司内有关歧视及骚扰问题时的根据，为员工提供保障。

集团及各单位在招聘员工时，在招聘流程和面试所需资料上进行把控，防止出现聘用童工或强制劳工的情况。集团亦要求旗下公司在各营运点及供应商严格遵守规定。年内，集团没有发生任何歧视、童工或强制劳工个案。

在申诉机制方面，集团常务董事会下设人力资源管理委员会，并由人力资源部门贯彻人力资源委员会有关人力资源管理事项的决议，全面负责集团人力资源管理工作，包括处理员工投诉等事宜。集团积极与员工沟通，设有员工咨询及投诉机制，让员工能随时表达意见。

提高项目社区的劳工标准



集团期望物业或承建项目能为周边的劳动人口提供就业和发展机会，因此我们优先考虑聘用区内居民，以带动经济发展。而当地产项目进入一个新地区市场后，集团除会派驻主要核心管理团队外，其他人员均会从当地招聘。集团的人力资源制度除了保障集团员工，同时亦对分包商及供应商的劳工策划有要求和监管，对于提高项目社区的劳工标准有积极影响。



牢记人本使命 拓展安全共融工作空间

培训与教育

集团鼓励及支持员工的持续培训及自我增值，建立了完善的员工培养和发展体系，包括拟定《中国海外集团员工持续教育培训工作管理办法》、《中海发展员工在职学位教育资助管理办法》等。我们投入资源保障员工持续教育成长，包括投入资金支持员工参加在职教育；与社会知名高校和商学院联合举办管理人员培训项目，例如「中海-中欧」中高级管理人员领导力发展项目、《中国建筑领导力提升与发展专题培训》、中建《书香大讲堂》等。年内，集团人力资源部举办了部门团队建设培训，促进部门内容的整体合作和正向沟通，增强员工之间的沟通合作精神。

集团已制定有关培训工作的具体指引，指导旗下二级公司制定教育培训相关政策和制度，确保集团与下属公司规范地跟进教育培训工作，且各单位的人力资源部皆有专门负责教育培训的管理人员，确保全员培训落到实处。

2017年，集团培训工作覆盖全体员工达100%，人均培训时数为28.63小时，全体员工累计培训时数较2016年减少。我们将会于2018年推出五大人才培养工程，在培训工作上作出更多的突破和创新。

员工平均培训时数

按性别划分(单位：小时)



男 28.15



女 26.37

按员工类别划分(单位：小时)

高层 15.52

中层 16.82

基层 17.60

普通员工 29.65



全体员工累计培训时数超过

130
万小时



牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间

中国海外集团的企业管治以有效而具高透明度的管理架构和制度为拓展价值之基石，致力打造廉洁的企业文化，并强化供应链管理机制，以「品质保障、价值创造」的核心价值观，为客户提供满意的产品及服务，保障客户私隐。

在集团规模化发展条件下，风险管理尤显重要。集团内部风险管控以内控体系建设为重心，努力建立内部风险防范机制，以合规合法性为重点，促进集团各单位合规性经营和内部管治；在PPP项目扩张速度加快的条件下，要把投资风险管理和现金回收作为第一要务，加强风险防范，保障投资资金安全，确保未来项目持续健康运营。



牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间

反贪腐与内部监控

廉洁反贪是中国海外集团企业文化的重要一环。集团设有监察审计部，负责严格的监察审计管理制度和指引，确保旗下各部门、各子公司、分公司、办事机构、联营公司以至所有地盘的廉洁操守。同时分别于二级公司及旗下上市公司成立独立监察审计部，并明确作为集团监察审计部的派出机构管理营运，以确保其独立性。监察审计人员均接受项目管理、审计、纪检监察等专业培训。

目前集团所有的营运点都受监察审计部监控。为加强内部风险管理，我们于2017年对旗下70%运营点进行正式的腐败风险评估，通过深入研究旗下企业的商业模式、会计结算特点，结合现有可取的基础数据，我们为地产开发、基建投资、建筑承包和物业管理等子企业设计了特定的细化指标，以「风险图谱」的方式标识运营点的风险。评估风险后，我们按照《内部审计准则》、《中国海外集团有限公司监察审计管理制度》等制度规范，对识别出的风险点有针对性地开展现场审计或专项监督检查，如若发现重大腐败风险，我们将出具专项报告披露风险事件，同时持续关注子企业的整改落实情况，要求并敦促其在三个月内提交整改报告，我们将根据整改报告分析决定是否需要开展后续审计工作。2017年集团未发现重大腐败风险，亦没有发生已确认的贪腐事件。



0宗侵犯客户隐私权及遗失客户资料投诉



70%营运点进行正式腐败风险评估



牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间

同时，集团亦推行了以下相关工作，深化企业的廉洁文化。

1

开展专项监督检查

检查组与被检查单位代表超过140人进行了个别座谈，发放工作调查问卷超过360份，征集基层员工对各单位廉政建设开展情况的评价与看法。同时针对每个被检查单位提示监督检查发现的风险点及存在问题，向被检查单位提出整改建议。通过专项监督检查，有效增强了各级企业遵纪守法与合规经营意识，防范和化解了经营管理风险。

2

拓宽申诉渠道

为进一步完善集团申诉工作的基础建设，今年集中整合各级申诉举报电话，开通集团「400」申诉举报电话专线，并同步公布了申诉举报其他途径电子邮箱、公司内网及微信平台「一键举报」专栏等，不断加强申诉举报受理工作，完善配套申诉举报相关须知与工作规程等，建立申诉记录资料库。

3

全面开展廉洁文化示范点建设

下发《关于全面开展「陈超英廉洁文化示范点」建设的通知》进行统一部署，明确建设实施标准，要求各级单位成立示范点建设领导小组，制定年度超英廉洁文化活动实施方案，全面落实「九位一体」示范点建设工作体系。截至目前，集团全面开展示范点建设工作单位共738家，完成学习教育637场、签订廉洁从业承诺书24,385份、廉政合同15,213份、开展廉政谈话4,605人次。

4

举办中国海外清风营家庭助廉活动

中国海外清风营围绕基层廉洁文化建设这一核心，组织好各级清风营开展家庭助廉活动，以「清风·齐家」为主题，着力加强员工家属廉洁宣教，通过家属开放日和倡廉警示教育的活动形式，致力打造清廉、健康、亲切的企业文化氛围。年内，各地清风营举办了「海宝话清风」倡廉主题故事会活动，以中海系统员工子女作为故事会的主角，家长和其他同事配合演出讲述古往今来有教育意义的廉洁小故事。此次活动共有来自28家基层清风营选派的59名小选手，经过三轮的竞赛角逐，最终评选出四组22名优胜选手（团队）。



牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间

产品责任

产品及服务质素

确保承建、物业和服务质素是集团最基本和核心的社会责任之一，也是业务稳健发展的基础。集团指导各二级公司持续完善我们的品质和安全管理制度，并鼓励他们创新，从项目规划、施工、查收入伙交付、维修整改到物业服务都有严格的质量检查。年内集团没有因产品及服务违规而被罚款的个案。

集团房地产业务通过各业务线工作协同，履行对客户的产品与服务承诺，并确保项目销售环节的资讯透明、售后多管道客户服务回应。年内公司制定并下发了多项加强产品责任的制度，包括《报事及赔付制度》、《工程品质查验及协调销项管理指引》、《房屋维保中心服务指引》、《售后赔付管理指引》、《物业服务评价管理指引》、《品质提升预算限额管理指引》等，旨在全面梳理及明确集团内客户服务、工程等相关业务部门和中海物业在项目交付后的工作职责范围及协同事项，以进一步提升客户满意度。

为了聆听客户所需，我们与住户设有双向沟通平台，如业主及客户联谊组织「中海会」、物业管理客户QQ群、微信群等，聆听他们的意见，同时定期通过客户满意度调研了解服务表现和居民的期望。年内，旗下二级公司分别完成了客户及合作伙伴满意度调查，详情请见各二级公司之报告。

集团亦重视承建业务中产品和服务的质量，我们的质量管理体系是基于国际标准化组织ISO 9001的要求，并结合集团业务的范畴及特性而建立。集团旗下十间主要分公司均逐一通过ISO 9001标准认证。为持续提高集团整体质量管理表现，针对各个工程项目的不同性质及需要，集团汇集过去施工过程的主要问题以及地盘员工处理有关问题的经验，年内编制房屋工程质量管理指引系列，包括《磨桩工程质量监控指引》、《私营楼宇交楼前验收工作指引》和《建筑楼宇与屋宇设备安装协调质量监控指引》等。

保障私隐

我们重视保护个人私隐，要求集团及旗下二级公司严格遵守人力资源管理制度内的「公司道德守则」。对于客户、雇员及商业伙伴所提供的一切机密或特殊资料，集团有责任替他们保密，并确保资料的完整留存和安全保管。

集团旗下物业管理业务在提供服务的过程中难免牵涉到客户的个人资料信息，为确保客户数据的安全不被窃取或泄露，公司已针对服务管理过程中涉及的客户个人信息，包括客户权属信息、访客登记信息、监控录像的个人信息等建立控制程序，并制定了《客户档案管理》的措施。同时集团会对提供服务所需要的基础设施加以维护及保养，以确保客户信息的安全。

年内集团并无发现与未能保障客户私隐或遗失客户资料有关的违规个案。



牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间

申诉机制

集团旗下业务设有申诉渠道，例如在承建项目现场公告劳工问题举报投诉电话，监督施工单位依法尊重劳工权益，确保地盘劳工健康安全及工资权益等。房地产项目亦致力加强全员客服意识，提高投诉处理的及时性、有效性，规范投诉处理接待流程，畅通客户问题回馈机制，在项目销售卖场、社区物业管理处前台（或各楼栋大堂）、入伙现场、线上宣传平台等都公示投诉联系方式。

物业项目亦建立多种客户诉求管道及向客户公示，并制定了《中海物业客户投诉管理办法》，规范日常接待处理、跟踪落实、协调资源及回访验证等环节的要求，并建立相关的考核机制，保证客户投诉回应及验证的主动性、及时性和有效性。

供应链管理

我们重视与供应链的友好合作关系，亦明白在整个供应链当中倡导及推动负责任经营方式之重要性。从业务角度来说，供应链对我们的成本和品质有关键影响；从企业社会责任方面来看，供应链在安全、劳工和环保上的好坏也影响我们最终在业务持续发展的表现。作为大型企业，集团期望能运用业务的影响力支持和推动供应商改进它们在环境保护和社区关怀的表现，打造与供应链共赢的空间。

此外，集团亦常设电子信箱，受理全集团各类违规举报；旗下二级公司在供应商引进、招投标、签订合同过程中，向供应商公布举报电话和收信地址，招标全程接受监督，并于各类重大法定节假日向合作伙伴发放公开信函，重申公司廉洁从业要求，提醒合作伙伴拒绝违规操作。



房地产业务

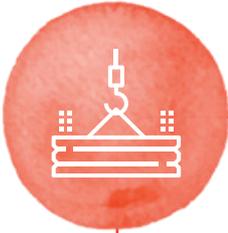
供应商类别：承建商、建筑材料、装饰材料、安装材料、设施设备

管理措施

- 制定中央采购及建筑材料采购的标准化指引文件，对建造过程中用到的物料及产品质量予以逐项规范
- 拟定相关的合作商(QDSS)工作指引及标准化合同文本，并定期对供应商的产品及服务表现进行综合评估；每年都对供应商的表现评选合作级别，以确保符合公司的严格标准，同时将未达标准的供应商剔除招标采购名单
- 内地的项目设立防止供应商欠薪措施、设立薪金拖欠举报投诉电话
- 建立承建商企业信用档案制度，对参与项目投标的施工单位进行诚信记录审查，确保项目合约劳工得到应有的合法、公平对待
- 建立和完善劳工管理机制，要求所有合作商与劳工签署劳动合同，以明确双方权利与义务
- 编制工程款和农民工工资支付表两张表，定期抽查执行情况
- 不定期组织劳工开展国家法律法规相关的科普讲座，进一步提高劳工法律维权和保护意识



牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间



承建业务

供应商类别：分判商、建筑物料供应商、建筑器材供应商、顾问

管理措施

- 负责中央采购的物资部制定采购工作程序，规范采购过程
- 为负责物资采购及管理的员工提供内部及外部培训
- 于现有的承判商评分机制中简化和优化供应商环境表现的评估基准，建立精确和公平的评分准则；通过问责、培训以及奖赏制度提升分判商工友的安全及环保意识
- 每年更新合格供应商及分判商名录，剔除不合格供应商及分判商
- 梳理分判商材料质量控制流程，制定食水喉安装质量监控程序(试行版)，提高对物料源头管控，过程监督和问责的效率，按需要完善流程，并推广至香港地区各地盘
- 设劳资关系专门人员处理与分判商的劳资关系事务
- 持续核查分判商雇佣关系管理情况，在与分判商的粮款结算中纳入分判商与工人的相关雇佣文件的审核
- 将投标机制和评分机制挂钩，以确保在投标过程中考虑供应商的环保和社会绩效表现



物业管理业务

供应商类别：物料供应商、保安服务供应商

管理措施

- 使用公司内部研发的「中海物业成本管控平台」，实现物料采购的线上管理和记录，以及供应商名录、履约评审的管理
- 设审计部对下属公司的物料采购行为进行抽查
- 对违反公司环保规定或承诺的供应商，经评审、审批流程，列入不合格名录，取消参与合作的资格



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

中国海外集团专注房地产开发和建筑业务多年，牢记建筑物生命周期之长意味着它们自身的环保效益将影响物业每一代的使用者。新时代，新气象，新作为。我们致力在项目设计、施工和物业管理的产业链中融入绿色元素，规范化设计和标准，并参与更多符合国际绿色建筑认证项目的开发和承建。

集团及二级公司亦积极在内部透过不同政策、管理机制与活动，提高员工的环保意识，建设绿色办公。同时我们也系统化地提升公司的环境资源使用效益，减低营运对环境的影响，并积极研究分配更多资源于环境保护。年内，集团没有因违反环境法律法规被处重大罚款的已确实个案。

集团环保承诺

- 研究及设计绿色建筑
- 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
- 遵守环保法例、
合约条款及相关要求



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

绿色建筑实践

结合数十年项目设计建造经验，集团旗下项目规划设计秉承对自然环境负责，因地制宜，精心设计，将节地、节能、节水、节材、室内环境技术、绿色施工与运营管理等与项目定位相融合。通过现状调研、制定实施办法及技术导则、示范试点项目，逐步推动绿色建筑技术在新一代住宅产品的全面运用与推广。

集团鼓励旗下业务单位积极推动行业的发展，其中，房地产业务建设了以苏州+无锡为代表的绿色建筑研发基地，开展绿色建筑技术体系的研发及绿色建筑实践。年内，中国海外发展编写的《中海地产绿色建筑技术手册》，目前已在全国范围推广使用，已应用的项目涉及约1,000万平方米建设工程。截至2017年底，已获得中国绿色建筑星级认证、美国绿色建筑委员会(US Green Building Council, USGBC)能源和环境设计领先(LEED)认证、英国建设研究院环境评估方法(Building Research Establishment Environmental Assessment Method, BREEAM)认证等合计超过68项，共计建筑面积超过1,246万平方米。年内，集团旗下北京大学汇丰商学院项目获得美国绿色建筑委员会颁发的能源与环境设计先锋评级LEED中「既有建筑组别：运营及保养」类铂金级认证，成为全球首个获得LEED EBOM V3铂金级认证的大学建筑。有关集团房地产项目绿色建筑认证情况，请见中国海外发展2017年报告。

2017年，集团有7个项目获得绿色建筑认证，
绿色建筑规模共计约134万平方米



在承建项目方面，位于香港启德的儿童医院项目亦获得香港绿建环评暂定最高级认证——铂金级认证(BEAM Plus Platinum)，成为香港首项获得BEAM Plus Platinum认证的政府医院工程。有关项目资料请见「牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间」章节。

保护天然环境及资源

集团承建业务亦会根据不同项目的要求引入绿色建筑措施，例如集团在负责承建的港珠澳大桥香港接线项目中运用非清淤式填海方法，即在海堤开挖时，并不清除淤泥，而为了增加填海区的稳定，需要在永久海堤位置安装碎石桩以加固海堤。虽然施工成本高，但避免了因传统清淤式填海需要开挖淤泥而导致的海水污染及损害环境对环境的破坏相对较少。

节约能源

应对和减缓气候变化是人类共同的事业，大力发展绿色建筑，降低建筑物全生命周期的能耗是房地产及建筑领域减缓气候变化的关键。我们在房地产、承建及物业管理业务过程中，推广节能建造技术，减少运营过程中的能源消耗，全力打造绿色建筑设计、施工、物业管理及绿色办公，并积极研究订立未来节能减排之目标，致力减少集团的温室气体排放，助力减缓全球气候变化。



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

集团采用节约能源的具体措施

- 在建筑设计项目中采用多项绿色建筑技术，例如太阳能光热系统、新风全热回收系统、预制装配式施工、高效灌溉系统等节能降耗技术，以及选用节能电器及设备
- 采购带有节能标签，例如欧盟能源之星 (EU ENERGY STAR) 的电脑、显示器、打/影印机、伺服器等
- 全面使用T5光管，各部门及房间均设独立电灯开关制，于同事午膳及下班，以及放假或出差时均会关掉房间电灯
- 鼓励同事于需要时才打印、收集环保纸作单面打/影印、支持双面打/影印
- 于办公室特定位置设置各类型回收箱，鼓励同事支持回收重用

采用「私人云」技术



集团透过云计算及软体定义网络 (SDN) 技术进一步虚拟化网络设备及服务器，减少实体设备数量，简化服务器及网络架构，大幅减少能源消耗。2017年节省的能源达**165,958**千瓦时。

鼓励利用视讯会议系统



集团鼓励各部门及子公司利用视讯会议系统代替可避免的差旅。2017年，集团总部全年召开视讯会议共**107**次，累计会议时长超过**390**小时，与会人数达**425**人次。视讯会议的广泛应用既提高了沟通效率，节省了时间，也减低了差旅过程中交通工具所产生的温室气体排放。



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

节约用水

无论是集团的建筑项目、物业管理、以至办公室的运营，水都是我们重要的资源。我们鼓励节约用水，致力采取多种措施加强对水资源的保护和高效利用，将集团业务对水资源产生的影响减到最低。

集团采用节约用水的具体措施

- 于建筑设计及物业管理中加入节水方面的系统化要求，例如引入市政用水用于冲厕、洗车、园林灌溉等
- 于建筑地盘设置储水缸回收处理的污水循环再用
- 于办公室茶水间及洗手间提醒同事及客人节约用水，善用清洁剂
- 洗手间水龙头采用自动开关设计，减少浪费食水
- 鼓励同事如发现漏水、滴水等情况要立即通报有关部门，尽快处理
- 要求公司车辆驾驶员洗车时尽量快速高效、节约用水

节约材料使用

负责任地使用资源，不断提高资源利用效率对于可持续发展至关重要。我们在项目设计、材料采购、施工建造过程中，通过强化资源管理、推进技术改造，不断提高建筑材料的使用，助力所有发展项目的节约资源。

集团采用节约材料使用的具体措施

- 优先采购邻近(500英里范围内，以水路或陆路运送)的物资，并按需求订货，减少运送材料的碳排放及资源浪费
- 于选择供应商时考虑其环境管理体系认证情况及产品的环保水准，并努力加强进场材料的环保检测环节，促进供应商低碳生产、环保经营
- 如设计许可，增加预制件的使用量
- 每年对分判商和供应商进行评分，评分标准包括安全环保表现。对于不达标的供应商，地盘安全部会跟进培训，帮助供应商改进环保安全表现



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

污水和废物处理

中国海外集团致力以可持续发展的方式建设及管理旗下项目，尤其在项目的整个建造过程中，着力善用自然资源，减少污水及废弃物的排放，并妥善处理已排放的污水及废物，将对项目周边的环境影响降至最低。

集团处理污水和废物排放的具体措施

- 为工地生活污水、施工废水等单独铺设污水收集管道和收集池，工地污水与市政污水排放接驳，有组织、按要求排放
- 污水处理和清运指定专人负责，并建立工作安排记录，规范管理
- 协助地盘开展污水处理机现场操作培训及拍摄视频影像
- 收集空调冷凝水、商场浴房废水、冷却塔定期排污水等优质废水，经过生物转盘中水处理，形成中水再利用
- 对建筑垃圾和生活垃圾进行分类回收或处置
- 施工过程中产生的废弃物及建筑垃圾严格按照当地城市管理的相关规定进行收集清运
- 危险废弃物委托合格单位处置，及依法办理相关手续



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

提高员工环保意识

中国海外集团全面及严格遵循所有与业务相关的环保法规条例，支持及响应政府的环保行动倡议，致力将各业务对环境造成的负面影响减到最低。我们在各业务范围注入环保元素的同时，亦在内部营运中全力支持环保，藉加强员工的环保意识减低温室气体排放的影响，以及提高办公环境的可持续发展效果。

采用电子化网上流程



集团于办公室提倡减少用纸，采用电子化网上流程进行人力资源管理、财务管理、行政管理等，2017年集团总部完成之网上流程共有**1,252**次。

实践绿色理念



中国海外集团连续第**5**年获世界绿色组织颁发「绿色办公室」标志，以嘉许集团在办公室致力实践绿色理念，并有效执行环保措施。集团更成功于多项健康工作环境准则表现出色，同时获颁「健康工作间」标志。

为了让员工在绿色健康的环境下工作，集团推出内部「节能减排」计划，于办公室推行节约环保的措施，减低温室气体排放，并藉此提高员工的环保意识，共建绿色办公文化。

集团自2016年推出「节能减排」计划，以因应全球环保营商和环保生活趋势，从企业角度承担更多环保责任。我们密切关注最新环保资讯，同时建立绿色办公室指引，透过在办公室推动绿色措施、监察数据、建立制度，以及举办工作坊等，提升同事的环保意识，鼓励大家在日常工作中，为推动可持续发展出一分力。



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

「节能减排」计划

「节能减排」计划于2016年第二季度初步推行，并在2017年升级、拓展为全年活动。集团总部及旗下子公司于香港及内地7个单位之核心办公室通过制定年度节能减排目标、全面的资料监察，以及执行「节能减排行动清单」，有效激励了同事们在办公期间节约用纸、用电和用水。



「节能减排行动清单」是由集团倡议的一系列节能减排措施，重点范畴包括节约用纸、用电及用水。

年内，集团编制发布《绿色办公室指引》，概述实施绿色办公室措施，并为集团及旗下公司设立相关环境标准提供参考资讯。



2017年活动成效

用纸



用纸量一年间减逾12%

2017年全年，参与单位的总用纸量在一年间减少超过12%，而人均用纸量更大幅减少逾17%。

用电



过半单位用电量减少

2017年有超过一半的参与单位用电量比2016年减少，唯总用电量增加了6.8%，人均用电量亦微升0.9%。



牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

「节能减排」计划

用水

组织「中海水周」节约用水宣传活动

为响应3月22日「世界水日」，集团于2017年3月20日至25日首次在全集团范围组织「中海水周」活动，并以「节约用水、保护水资源」为主题，鼓励集团及旗下各单位于活动期内，自行组织一系列节水宣传或教育活动。

集团总部率先举办「珍惜水源、节约用水措施及分享会」，透过观看《珍惜水源》等教育短片，教育各员工洁净水源的重要性，以及只有身体力行才能节约用水，保护好水资源。

同时，集团旗下各单位都以「中海水周」为题，透过展开不同类型的宣传活动，唤起大众对珍惜水源、节约用电的环保意识。有关活动成效请[按此](#)。



减废

举办《废物？资源？探讨香港废物问题与出路》专题讲座

为响应「中海环保月」并配合6月5日「世界环境日」，提升环保意识，推动绿色生活，集团总部举办了《废物？资源？探讨香港废物问题与出路》专题讲座，邀请了世界绿色组织就香港的固体废物与回收情况和将实施的固体废物收费计划等议题进行了深入的讲解，同事们亦分享了在废物处理以及回收的经验。

回收再利用是减少固体废物的其中一个重要措施。为了让同事进一步了解回收再利用的概念，提高相关意识，讲座后举行了工作坊，由导师带领大家一同利用使用过之牛奶盒制作零钱包。





牢记环境使命 拓展低碳环保绿色空间

评审与表扬

从收集的资料中我们欣喜地见到同事们的环保意识显著提高，所有参与活动的单位均能完成「节能减排行动清单」中超过半数项目，可获授予「绿色标签」。而其中完成「节能减排目标」的单位，即做到全年A4纸用量（较2016年）减少2%，及用电量（较2016年）减少5%，并同时完成行动清单超过一半项目，特授予其「绿色+标签」以示鼓励，并于集团内网等渠道予以表扬。有关活动结果请[按此](#)。

活动检讨

在完成收集各办公室的数据后，我们亦对相关工作进行了检讨，包括向表现优异的单位了解采用的环保措施，以供其他单位互相学习。例如唯一获颁授最高奖项「绿色+标签」的单位—中建国际投资深圳办公室分享了落实「节能减排」的三大重点，就是要提醒标志覆盖面广、日常管理落实到位及环保意识根植于心。在用电方面，我们留意到有过半单位用电量比去年减少了，但总体比去年上升，其中原因或与员工数目增多有关。我们将继续检讨相关宣传教育工作，希望透过张贴标识或开展讲座等不同形式，鼓励及提升员工节约用电的意识。

有关更多「节能减排」计划详情，请[按此](#)。



牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间

新时代，持份者对建筑房地产领域美好生活的向往是中国海外集团的目标。我们的业务会与营运所在的社群和地区建立密切且长远的关系。集团牢记关怀社区的使命，发挥其业务的影响力，精筑致远，为其营运社区的所有持份者拓展乐活、宜居的生活空间。

同时，集团秉承「海无涯 爱无疆」的企业公益精神，长期投资社区的教育建设，并组织或带领员工参与各种社区活动，帮助有需要的社群。集团于2005年注册成立「中国海外爱心基金会有限公司」，并于2008年设立社会责任委员会，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，在多年的履责实践中，逐渐打造出「海无涯 爱无疆」公益品牌，形成一系列具有一定影响力的公益活动。具体事务依托集团联谊总会及其下设的社会责任部推动，专人专岗。



牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间

与核心业务相关的社区参与

保障房及基建项目

为配合地区需要，集团积极参与保障房或其他基建项目的开发及承建，善用自身业务的优势协助解决社会的民生需要。集团至今已兴建的保障性房屋单位累计建筑面积超过2,500万平方米。

基础设施方面，自2015年起，集团承建业务全面推广和运用PPP模式，抢抓市场机会，促进项目成交，年内成功获得多个大型PPP项目，横跨不同类型业务，包括高速公路、市政道路、桥隧、地下综合管廊、保障房、医院、学校及厂房等，有关项目对促进当地经济发展和提高居民生活质素均具有重要意义。

香港儿童医院项目



位于香港启德的儿童医院是集团重点承建项目，为香港首家儿童专科医院，亦是亚洲最先进的儿童治疗中心之一，由集团承建业务牵头的联营公司负责设计及承建，工程总造价90.9亿港元。医院于2014年动工，将于2018年竣工，并于同年第四季起分阶段投入服务。于投入服务初阶段提供约230张病床。项目包含两座塔楼，楼内各层设计分布各类主题园林并延伸至底层的中央公园，结合海滨走廊，为儿童病患的治疗与恢复提供合适场所。





牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间

港珠澳大桥香港接线项目

在建的港珠澳大桥位于珠江口伶仃洋海域，是连接香港特别行政区、广东省珠海市和澳门特别行政区的大型跨海通道。大桥香港段工程范围包括建造约12公里长的三线双程行车的香港接线，由香港边界连接港珠澳大桥主桥与位于香港国际机场东北部海域的香港口岸。集团负责设计及建造由赤蠟角机场岛上观景山至香港口岸的一段香港接线，以及连接香港口岸至香港国际机场的道路，为香港段工程最复杂部分，包括隧道、地面道路、海堤、填海及相关设施，工程总造价88.8亿港元。



周边社区的沟通和影响

集团十分著重与物业和承建项目周边或邻近社区的有效沟通，透过施工方案评审等制度，每项工程开工前必需先行制定具针对性的环保措施及睦邻方案，例如隔音屏、防尘网及标准化作业时间等。部份地盘亦设有专职的公共关系主任主动与邻近居民、区议员、政府部门等沟通协调，致力打造良好的睦邻关系。作为反馈机制，部份地盘外围有贴出社区查询的热线电话及联络人，确保潜在问题或影响能及时反映和改善。

集团致力为每一位选择居于中海物业的业主和租户都能持续享有称心如意的社区体验。我们的中海社区备有或连接完善便利的生活设施，例如体育设施、学校、超市等设施。我们同时持续增值社区设施，例如通过对区内架空层、中心花园等社区公共空间进行艺术改造和包装，制造园区亮丽新景点等。物业管理方面的软件也是能大大提升客户的体验。物业管理公司仔细观察居民需要，推出了诸多便利生活的服务，如便民手推车、便民雨伞、快递柜、复印传真、应急创伤包和预订机票服务等。

集团于2004年成立中国海外发展业主/客户联谊组织「中海会」，并在内地的业务所在城市开设中海会分会，目的为加强和促进旗下所有中海地产项目与广大客户(业主)、社会各界的密切沟通，分享中海地产经营资讯；并借由社区文化、慈善公益、休闲娱乐、体育运动等各类活动的组织创新，实施当地社区参与及提升居住体验；持续拓展中海会联盟商家，为业主提供消费优惠、团购专场等增值服务；通过客户意见倾听，会员的资讯回馈，实施影响评估和发展计划，持续改进、优化中海地产的产品与服务。

关爱社区

中国海外集团一直希望能利用自身业务的特性为社区作出贡献，履行企业社会责任，为社区带来正面的能量。年内，集团旗下承建业务在澳门823风灾中发挥了集团「精筑致远」的精神，积极参与了救灾及社区重建工作。



牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间

澳门8.23救灾工作



前



后



2017年8月23日台风天鸽吹袭澳门，对澳门造成严重破坏。风灾中除造成人命伤亡外，整个社区陷于瘫痪，大部份地区水浸，大量房屋和10,000多辆车被淹，全城停水停电停网络。

集团旗下中国建筑工程(澳门)有限公司第一时间响应，积极参加了救灾工作，天鸽掠过后，整个澳门满目疮痍，汽车和临时写字楼被吹倒，天秤倒塌，棚架被毁，阻塞街道，我们立即成立了8.23抢险救灾指挥部，在极短的时间内投入大量人力、物力、财力，组建300人的义工团队协助澳门特区政府和驻澳部队投入救灾工作。

救灾清理工作



经过两天日夜的努力，累计完成清理街道**30**条，运送垃圾**225**车，清理面积达**5**万平方米，为门窗受损的家庭义务封窗**260**扇。

除实际参与救灾外，我们提供救援工具，务求尽快清走道路障碍物，使路面回复畅通。在物资短缺的情况下，政府希望我们提供10把油锯，在找遍整个澳门都没有货源的情况下，我们发挥总承建商的优势，8月23日当晚连夜联系了广州的供应商，直接购买了200把油锯，并于翌日上午送到社区投入救灾使用，同时提供了1,000把铁锹，20把斧头，另外在澳门垃圾运输车辆极度短缺的情况下，公司各项目部负责人马上协调各项分判资源，短期内迅速落实了20台垃圾运输车辆投入救灾工作，协助澳门民政署清理街道垃圾以恢复市内交通秩序、回复社区环境，让市民能尽快重返正常生活。



牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间

「海无涯 爱无疆」集团公益活动

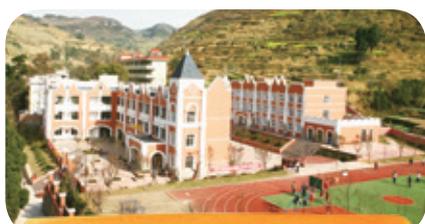
青少年教育发展

自2005年以来，集团秉承以人为本的营运理念，把社区投资的重点放在内地的教育事业。通过于同年成立的中国海外爱心基金会有限公司，集团开始了每年捐建希望小学的工作。2017年，集团于赣州市赣县区江口镇捐建了第12所希望小学—中国海外江口希望小学。

截至2017年，集团共捐资兴建了**12**所中国海外希望小学，
共为超过**15,000**万名学生提供教学机会



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
都江堰特殊教育学校



中国海外沙岭希望小学



中国海外陡沟希望小学



中国海外金凤回民希望小学



中国海外马金希望小学



中国海外沅陵希望学校



中国海外亭口希望小学



中国海外江口希望小学



牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间

中国海外江口希望小学是中国海外集团在内地教育欠发达地区捐建的第12所希望小学，位于原江口瓷厂位置，总建筑面积10,284平方米。整个项目包含新建综合楼1栋、教学楼2栋、宿舍食堂综合楼1栋，预计于2018年9月正式开学。学校建成后，将为广大适龄儿童提供更多、更好的教育机会，让当地少年儿童享受优质教育资源。

对希望小学而言，除了承建及资助外，集团的持续性支持工作亦非常重要。中国海外集团对每一所学校从选址、承建、准备交付到办校以后，学校所在地区的公司上下各级员工都会以不同形式参与其中、提供学校需要的支持，身体力行体现集团的企业精神。

年内集团组织了第十年的中国海外希望小学爱心探访、第五年发放中国海外希望小学师生嘉奖金及奖学金、第三次发放中国海外爱心助学专项基金、以及第八年举办中港两地学生艺术交流计划，持续关注学校。我们也鼓励物业的社区、业主和我们一起参与建设，一来是为孩子们筹集更多资源、力量，二来藉此向社会大众宣扬爱心，推动公益精神。

社区公益活动

除了对教学的支持外，集团积极规划于各营运地区的社区公益活动，期望为社区拓展乐活宜居的生活空间及为员工提供参与义工机会。

2017年，中国海外集团明确梳理了「海无涯 爱无疆」为公益主品牌，下设「教育发展」、「绿色环保」及「扶贫赈灾」三个方向的公益品牌体系，并设立「童梦同想」为教育发展类公益子品牌，连续第八年策划并实施「童梦同想」两地学生艺术交流计划及中港两地儿童夏令营活动。



「童梦同想」2017「中国海外」内地-香港学生夏令营是由中国海外集团主办及香港公益机构「亲切」协办的年度大型青少年文化交流活动，旨在透过分组进行非竞技性游戏和任务，让小朋友从中学习团结与分享、尊重与配合，并懂得欣赏和接纳身边不同的人，尝试共建多元社会。

今年活动更新增了儿童军事训练和师生急救培训，共有来自内地11所中国海外希望小学的师生代表、中华基督教会长洲堂锦江小学的师生代表以及华东区中海业主子女共计83人参与。

「童梦同想」2017
「中国海外」内地—香港学生夏令营



牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间

「童梦同想」2017
中国海外 x 亲切「两地学生艺术交流计划



「童梦同想」—2017「中国海外 x 亲切」两地学生艺术交流计划由中国海外集团与儿童共融慈善机构合办，希望透过艺术交流工作坊，让小朋友发挥创意，同时学习与不同能力、背景、文化的儿童互相交流、欣赏，明白社会共融的理念。

2016年，中国海外集团将「拓展幸福空间」的企业使命和「海无涯 爱无疆」的公益理念与儿童平等共融概念相融合，并延续活动的可持续性，设计成了一个三年的计划，希望透过计划能为更多小朋友带来平等参与的机会。

2017年，活动以「我们的共融学习空间」为题，参加学生由集团义工带领通过游戏及讨论，以黑白画的形式设计出他们梦想中的课堂与课室，并且加入种种无歧视、无障碍的元素，分享他们心目中的共融校园。

小朋友的创意画作已编辑并出版成填色画册《我们的共融学习空间》。画册一共分为三册，分别以「发展兴趣才能」、「和不同人一起学习」以及「快乐的校园生活」为主题。我们希望透过是次计划及出版画册，鼓励学校、老师、家长及同学共同努力，在更多学习空间实践关爱文化。



1,500名
内地及香港参加者



10间香港主流、特殊学校
及特殊儿童综合服务中心



11间中国海外
希望小学



15个内地城市的
中海社区



7座中海写字楼



4座中海环宇城
商业中心



330名
集团义工参与



超过**50**场
工作坊



2018年愿景及目标

2018年是国家十九大精神的开局之年，中国海外集团将全面展开「十三五」战略规划实施的中期检讨工作，继续推动、监督和指导下属业务单位进行市场形势宏观研判、战略规划滚动修订以及创新业务探索，包括在养老、教育、物流等新业务领域尽快实现项目落地运营；同时在集团可持续发展工作上进行新的探索，进一步巩固稳健财务架构、提升内部效率和风险管理意识。

另一方面，按照国家「十三五」规划确立的国际化拓展战略及「一带一路」建设之势，集团将谋求新的发展机会，逐步提升海外业务规模。这意味著集团也必须确保企业社会责任的几个重要领域，包括人力资源、企业管治、环境、社区参与等方面能与业务的发展运营相融合。



拓展安全共融工作空间

巩固企业文化、强调创新
提供完善的培训和发展机会
完善沟通机制



拓展廉洁高效管治空间

加强股东决策常设机构的建设
建立健全日常整体运营管理体系和制度的建设
保持廉洁、高效、高透明度



拓展低碳环保绿色空间

成为国内绿色建筑及住宅产业化的领军企业
推动绿色环保工作，减低营运碳足迹



拓展乐活宜居生活空间

与社区维系睦邻关系
推动教育发展、扶贫赈灾工作



关键绩效指标

一、奖项及嘉许

2017年集团及旗下公司所获奖项节选

奖项名称	颁发机构	获奖单位
商界展关怀标志	香港社会服务联会	中国海外集团有限公司 中国海外发展有限公司 中国建筑国际集团有限公司 中海物业集团有限公司 远东环球集团有限公司
亚洲卓越企业与可持续发展大奖 — 亚洲最佳关怀社区大奖	MORS Group	
香港杰出企业公民奖 — 企业组铜奖	香港生产力促进局	中国海外集团有限公司
杰出企业社会责任奖	《镜报》月刊	
「绿色办公室」及「健康工作间」标志	世界绿色组织	
最佳合约谈判 — 中国区(含香港)奖	《APAC Insider》	

如欲了解更多集团附属公司之获奖资料，请参阅中国海外发展、中国建筑国际及中海物业2017年年报。

集团亦积极参与本地的组织及约章，协助推动行业及环境的可持续发展。

主要参与组织	会员级别	参与单位
香港中国企业协会	副会长	中国海外集团有限公司
	建筑行业委员会主任委员	中国建筑国际集团有限公司
香港建造商会	副会长	
香港建筑幕墙装饰协会	理事会成员	中国建筑国际集团有限公司
澳门地产业总商会	名誉会长	
澳门建造商会	副理事长	

约章名称	主办单位	签署单位
室内温度节能约章2017	香港特别行政区政府机电工程署	中国海外集团有限公司
4Ts约章	香港特别行政区政府机电工程署	中国海外发展有限公司 中国建筑国际集团有限公司 中海物业集团有限公司
不要钨丝灯泡节能约章	香港特别行政区政府机电工程署	中国海外集团有限公司
齐来慳水十公升活动	香港特别行政区政府水务署	中国海外发展有限公司
绿化夥伴	香港特别行政区政府发展局	中国建筑国际集团有限公司



关键绩效指标

二、环境表现数据

主要使用物料(不可再生原材料)

物料	单位	2017	2016	2015
纸张	公吨	1,475	1,266	373
混凝土	立方米	1,983,503	4,896,197	4,558,995
砂浆	立方米	176,547	298,840	256,361
钢筋	公吨	384,824	848,441	643,915
工字	公吨	24,236	22,643	58,184
闸板	公吨	133,972	7,340	11,943
水泥	公吨	172,638	547,261	1,020,954
河沙	公吨	463,849	598,036	630,591
石料	公吨	1,811,734	3,309,134	1,935,133
砖块	公吨	597,336	1,072,424	570,533
石矢地台板	公吨	3,075	569	1,106
铝制品	公吨	12,863	2,261	6,362
铁制品	公吨	17,020	10,047	5,727
矽胶	公吨	18	41,051	344
玻璃	公吨	69,168	57,527	27,045
包装用的木材	公吨	2,548	930	82

能源消耗及碳排放

能源/物料种类	单位	2017	2016	2015
直接能源消耗				
柴油(油渣)	公升	22,286,355	44,176,248	24,604,993
生化柴油	公升	64,376	400	400
汽油(电油)	公升	1,925,555	12,275,229	704,203
天然气	立方米	110,540	835,741	12,541
煤	公吨	732,709	732,131	683,440
间接能源消耗				
电力		650,843	577,017	212,432
集团办公用电		76	73	87
房地产业务用电	兆瓦时	101,128	103,980	4,006
建筑业务用电		203,979	106,347	205,654
物业管理业务用电 ^[2]		345,660	366,617	2,685

^[2] 数据不包括港澳地区，数据收集系统将于来年完善。



关键绩效指标

温室气体排放

单位：公吨二氧化碳当量	2017	2016	2015
直接温室气体排放(范围一)	931,150	1,870,813	1,363,375
集团车辆	27	27	62
房地产业务	1,773	1,906	2,365
建筑业务	921,678	1,849,121	1,360,773
物业管理业务	7,672	19,759	175
能源间接温室气体排放(范围二)	478,672	440,395	61,764
集团办公用电	63	61	73
房地产业务用电	95,604	101,278	3,785
建筑业务用电	142,765	78,481	54,763
物业管理业务用电	240,240	260,575	1,462
其他间接温室气体排放(范围三)	7,510	3,914	
房地产业务	—	—	
建筑业务	7,365	3,836	不适用
物业管理业务	145	78	
总温室气体排放	1,417,332	2,315,122	1,425,139
能源使用强度(公吨二氧化碳当量/百万港元)	2017	2016	2015
温室气体排放/收入	6	11	8



关键绩效指标

用水、排污及废弃物

	2017	2016	2015
市政供水消耗量^[3] (单位：立方米)	16,737,383	25,921,968	13,236,460
房地产业务用水	2,129,781	2,311,261	38,268
建筑业务用水	7,109,189	10,862,019	8,055,056
物业管理业务用水	7,498,413	12,748,688	254,642
建筑废弃物处理 (单位：公吨)	2017	2016	2015
固体废弃物	830,223	—	2,657,749
经堆填区处理的地盘废料总量	76,273	64,717	72,875
经填料库处理 (用作填海或地盘平整工程) 的地盘废料总量	621,327	11,017,819	2,009,452
严重泄漏事故次数	0	0	0

^[3] 由于集团办公用水由办公室所在大厦管辖，故无法收集相关数据。

2017年环保投资及开支

	港币
环保硬体投资金额及用途	9,635,405
废弃物及排污处理费用	54,620,900
废气排放处理费用	50,000
聘雇的环保专员开支	11,997,833
预防气候变化风险的开支	1,381,055



关键绩效指标

三、人力资源数据

		按年龄划分				按聘用形式划分		按地区划分
		30岁以下	31-40岁	41-50岁	51岁以上	长工	合约	
香港	男性	1,015	959	999	1,763	4,694	42	7,014
	女性	324	339	542	1,073	2,274	4	
中国内地	男性	10,380	8,830	6,723	2,516	5,952	22,497	37,731
	女性	5,078	2,749	1,297	158	2,067	7,215	
澳门	男性	139	141	126	149	309	246	755
	女性	44	40	36	80	187	13	
海外区域	男性	129	202	130	23	470	14	552
	女性	17	26	17	8	68	0	
按类别划分总人数		17,126	13,286	9,870	5,770	16,021	30,031	46,052

		按年龄划分				按性别划分		按少数民族裔划分	
		30岁以下	31-40岁	41-50岁	51岁以上	男性	女性	本国人	非本国人
香港	高层	0	7	23	28	52	6	58	0
	中层	2	50	30	30	81	31	111	1
	基层	66	118	130	117	343	88	425	6
	普通员工	1,271	1,123	1,358	2,661	4,260	2,153	6,338	75
中国内地	高层	0	29	60	26	109	6	115	0
	中层	3	198	218	47	400	66	466	0
	基层	266	1,368	681	153	1,923	545	2,468	0
	普通员工	15,189	9,984	7,061	2,448	26,017	8,665	34,682	0
澳门	高层	0	1	1	2	4	0	4	0
	中层	0	0	2	3	4	1	5	0
	基层	30	20	24	27	96	5	101	0
	普通员工	153	160	135	197	451	194	644	1
海外	高层	0	1	3	0	4	0	4	0
	中层	0	2	9	2	13	0	11	2
	基层	6	11	5	2	20	4	18	6
	普通员工	140	214	130	27	447	64	14	497
按类别划分总人数		17,126	13,286	9,870	5,770	34,224	11,828	45,464	588

注：本国人定义为中国籍人士



关键绩效指标

新进及流失员工

	新进员工		流失员工		
	人数	比率	人数	比率	
总新进员工人数	22,708	49%	19,170	42%	
按地区划分	香港	3,586	51%	2,891	41%
	中国内地	18,865	50%	16,066	43%
	澳门	126	17%	168	22%
	海外	131	24%	45	8%
按年龄划分	30岁以下	12,167	71%	10,113	59%
	31-40岁	5,311	40%	4,757	36%
	41-50岁	3,540	36%	2,578	26%
	51岁以上	1,690	29%	1,722	30%
按性别划分	男	17,097	50%	14,872	43%
	女	5,611	47%	4,298	36%

2017年度集团整体职业健康及安全数据

	工伤人数	死亡人数	总工伤人数	千人意外率	
按地区划分	香港	68	0	68	9.69
	中国内地	100	4	104	2.76
	澳门	0	0	0	0
	海外	0	0	0	0
按性别划分	男	103	4	107	3.13
	女	65	0	65	5.5



GRI准则内容索引

一般披露

GRI准则指标 指标概要		章节 / 意见	页数
机构概况			
102-1	机构名称	关于本报告	3
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于中国海外集团	6
102-3	总部位置	关于中国海外集团	6
102-4	营运地点	关于中国海外集团	6
102-5	所有权与法律形式	关于中国海外集团	6
102-6	提供服务的市场	关于中国海外集团	6
102-7	机构规模	关于中国海外集团	6
102-8	员工及其他工作者资料	关键绩效指标	48-49
102-9	供应链	牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间	25-26
102-10	机构及其供应链的重要变化	没有重要变化。	不适用
102-11	预警原则及方针	牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间	21-23
102-12	参与或支持外部倡议	关键绩效指标	44
102-13	机构加入的协会	关键绩效指标	44
战略与分析			
102-14	决策者声明	董事长寄语	5
伦理与诚信			
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	牢记责任使命 拓展幸福空间 董事长寄语 可持续发展管治架构	2 5 9-11
治理			
102-18	机构的治理架构	可持续发展管治架构	9
持份者沟通			
102-40	持份者列表	持份者沟通	12
102-41	雇员集体谈判协议	集团未有员工受集体谈判协议涵盖。	不适用
102-42	持份者识别和选择根据	持份者沟通	12-13
102-43	与持份者沟通的方式	持份者沟通	12-13
102-44	提出的关键主题与关注事项	持份者沟通	13



GRI 准则内容索引

GRI准则指标 指标概要		章节 / 意见	页数
报告概况			
102-45	合并财务报表中所包含的实体	关于中国海外集团	7
102-46	界定报告内容与主题边界	持份者沟通	13
102-47	重大主题列表	持份者沟通	13
102-48	资讯重编	对以往的报告内容并无更改。	不适用
102-49	汇报上的改变	没有显著变化。	不适用
102-50	汇报期	关于本报告	3
102-51	上一份报告的日期	集团上一份报告于2017年7月发布。	不适用
102-52	汇报周期	本报告每年出版一次。	不适用
102-53	报告查询联络人	关于本报告	3
102-54	依循GRI准则汇报的宣告	关于本报告	3
102-55	GRI内容索引	GRI准则内容索引	50-53
102-56	外部认证	本报告并未寻求外部认证。	不适用
经济			
经济绩效			
管理方针		关于中国海外集团	6-7
201-1	机构所产生及分配的直接经济价值	关于中国海外集团	7-8
间接经济冲击			
管理方针		董事长寄语	5
		关于中国海外集团	7-8
203-1	基础设施的投资与支援服务的发展及冲击	牢记社区使命 拓展乐活宜居生活空间	36-38
反贪腐			
管理方针		牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间	21-22
205-1	已进行贪腐风险评估的运营点	牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间	22
205-3	已确认的腐败事件及采取的行动	牢记管治使命 拓展廉洁高效管治空间	22



GRI 准则内容索引

GRI准则指标 指标概要		章节 / 意见		页数
环境				
物料				
管理方针		牢记环境使命	拓展低碳环保绿色空间	27-28, 30
301-1	所用物料的重量或体积	关键绩效指标		45
能源				
管理方针		牢记环境使命	拓展低碳环保绿色空间	27-29
302-1	内部能源消耗量	关键绩效指标		45
水				
管理方针		牢记环境使命	拓展低碳环保绿色空间	27-28, 30
303-1	按水源划分的耗水量	关键绩效指标		47
排放				
管理方针		牢记环境使命	拓展低碳环保绿色空间	27-28
305-1	直接温室气体排放(范畴一)	关键绩效指标		46
305-2	能源间接温室气体排放(范畴二)	关键绩效指标		46
305-3	其他间接温室气体排放(范畴三)	关键绩效指标		46
305-4	温室气体排放密集度	关键绩效指标		46
污水及废弃物				
管理方针		牢记环境使命	拓展低碳环保绿色空间	27-28, 31
306-2	按类别及处置方法划分的废弃物	关键绩效指标		47
306-3	严重泄漏	关键绩效指标		47
有关环境保护的法规遵循				
管理方法披露		牢记环境使命	拓展低碳环保绿色空间	27-28
307-1	违反环保法规	牢记环境使命	拓展低碳环保绿色空间	27



GRI 准则内容索引

GRI准则指标	指标概要	章节/意见	页数
社会			
雇佣关系			
管理方针		牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	14, 18-19
401-1	新进员工及离职员工	关键绩效指标	49
职业安全卫生			
管理方针		牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	14-16
403-2	工伤及因公死亡人数	关键绩效指标	49
培训与教育			
管理方针		牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	14, 20
404-1	员工培训平均时数	关键绩效指标	20
员工多元化与平等机会			
管理方针		牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	14, 18-19
405-1	治理单位与员工的多元化	牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	18-19
不歧视			
管理方针		牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	14, 19
406-1	歧视个案以及机构采取的改善行动	牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	19
童工			
管理方针		牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	14, 19
408-1	营运点和供应商使用童工之重大风险	牢记人本使命 拓展安全共融工作空间	19



GRI准则指标 指标概要		章节 / 意见		页数
强迫或强制劳工				
管理方针		牢记人本使命	拓展安全共融工作空间	14, 19
409-1	具强迫或强制劳工事件重大风险的营运点和供应商	牢记人本使命	拓展安全共融工作空间	19
当地社区				
管理方针		牢记社区使命	拓展乐活宜居生活空间	36-39
413-1	经当地社区沟通、冲击评估和发展计划的营运活动	100%	集团的房地产和承建业务都有按内部指引和当地法律要求在项目进行前或期间与周边社区持份者沟通和减低对他们的影响(包括环保方面)。	不适用
顾客健康与安全				
管理方针		牢记人本使命	拓展安全共融工作空间	15
		牢记管治使命	拓展廉洁高效管治空间	24
416-1	评估产品和服务类别对健康和安全的冲击	牢记人本使命	拓展安全共融工作空间	15
		牢记管治使命	拓展廉洁高效管治空间	24
客户隐私				
管理方针		牢记管治使命	拓展廉洁高效管治空间	24
418-1	经证实侵犯客户隐私或遗失客户资料的投诉	牢记管治使命	拓展廉洁高效管治空间	24
社会经济法规遵循				
管理方针		牢记管治使命	拓展廉洁高效管治空间	21
419-1	违反社会与经济领域之法律和规定	集团在年内没有违规及罚款情况。		不适用