



碧桂园2017年度 可持续发展报告

2017 COUNTRY GARDEN SUSTAINABILITY REPORT

碧桂园控股有限公司

Country Garden Holdings Company Limited

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

(于开曼群岛注册成立的有限公司)

希望社会因科学的存在而变得愈加美好



我梦想中的碧桂园

这里是社会精英云集的公司
这里是人才施展才华的好地方
这里是学习进步的好学校
这里是和谐的大家庭

这里是诚实守信、合法合规经营的公司
这里是讲道理、勇于自我修正的公司
这里是公平公正、论功行赏的公司
这里是欣欣向荣、不断总结好经验并付诸实践的公司

这里是为全世界建造又好又便宜的房子的公司
这里是社会效益、公司效益、员工效益三丰收的公司
这里是被社会高度认可及赞誉的公司
这里是为人类进步而不懈努力的公司

碧桂园董事会主席杨国强



报告目录

CONTENTS

002

●
关于本报告

003

●
2017年
可持续发展大事记

005

●
2017年寄语

006

●
数说2017年

007

●
集团可持续发展治理

009

●
可持续发展沟通与
重要性议题分析

015

●
为员工创造价值

029

●
为供应链创造价值

035

●
为客户创造价值

051

●
企业管治与廉洁建设

057

●
为环境创造价值

067

●
为社会创造价值

081

●
2018年展望

083

●
附录I
集团可持续发展表现概述

088

●
附录II
《环境、社会及管治报告指引》
内容索引

090

●
附录III
读者意见反馈表

COUNTRY

GARDEN

关于本报告

1. 报告简介

碧桂园控股有限公司（下称“碧桂园”、“集团”或“我们”）（港交所股份代号：2007）欣然发布集团第九份可持续发展报告（下称“本报告”）。在往年可持续发展报告的基础上，集团希望以更全面的方式，客观地披露集团在可持续发展道路上的愿景、策略和实践，以增加利益相关方对集团的了解与信心，促进我们持续提升可持续发展表现。

2. 报告范围

本报告汇报期由2017年1月1日至2017年12月31日，部分内容向前后适度延伸。报告内容主要涵盖集团四大主营业务，包括房地产开发、建造、物业服务以及酒店管理。集团在报告中亦尽量披露关键绩效指标，并辅以说明，以建立评估基准和便于比较。有关集团业务详情，请参阅集团二零一七年年年度报告。

3. 报告编制标准

本报告遵照香港联合交易所有限公司上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（下称“ESG报告指引”）编制，同时参考全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative）《可持续发展报告标准》（下称“GRI Standards”）。本报告最后部分详列ESG报告指引内容索引，以便读者快速查询。

集团参照国际综合报告委员会(International Integrated Reporting Council)的倡议，保持可持续发展报告与财务报告的一致性，并在本报告概述财务资料，以连贯地呈现财务及非财务表现，便于读者对集团工作予以更全面的评价。财务资料经独立核数师罗兵咸永道会计师事务所审核，详情请参阅二零一七年年年度报告。

4. 报告信息来源

报告披露信息来自集团正式文件、报告或有关公开资料。报告数据均以人民币作为结算货币。

5. 报告发布方式

本报告有中英文两个版本，并以纸质版和电子版两种形式发布。若本报告的中英文版本有歧异，请以中文版为准。您可登录集团官网获取电子版阅读。

2017年可持续发展大事记

2017年之里程碑

- 集团成立二十五周年
- 2017年4月20日 - 集团上市十周年

业绩及品牌荣誉

- 2017年度实现合同销售金额约人民币5,508亿元，合同销售建筑面积达到6,066万平方米。
- 《财富》世界500强
- 福布斯全球上市公司300强
- Brand Finance全球品牌200强
- BrandZ™中国品牌50强
- 第二次入选 “CCTV国家品牌计划”
- 入选新华社民族品牌传播工程

助力城镇化发展

- 立足中国城镇化进程，制订企业发展战略，实现全面均衡布局，截至2017年12月底，进驻中国768个城镇，开发了1,468个高品质项目；
- 产城融合 - 响应国家产城融合及创新驱动战略，全面探索并布局特色科技小镇，首个标杆项目潼湖科技小镇于2017年5月摘牌首期用地并破土动工；
- 租售并举 - 于2017年12月20日正式对外发布集团长租公寓品牌“BIG+碧家国际社区”，力争三年内建设100万套长租公寓。

推动建筑产业化

- 积极推进SSGF 工业化建造体系，截至2017年12月31日，集团共有47个区域合计111个SSGF¹项目，其中2017年新增项目105个，实践安全、可持续、绿色环保、优质高效建造模式；
- 2017年11月9日，集团获评国家首批装配式建筑产业基地。

¹ SSGF代表Sci-tech科技创新、Safe & Share安全共享、Green绿色可持续、Fine & Fast优质高效。

以人为本

- 2017年4月，集团凭借优秀的企业培训与人才发展实践，当选“中国人才发展最佳企业奖”企业；
- 2017年度，集团员工总人数**124,837人**；
- 2017年度，员工平均培训时数**129小时**。

资本市场认可

- 2017年6月12日，成为**恒生中国25指数成份股**；
- 2017年9月21日，国际三大权威信用评级机构之一的惠誉评级公司（Fitch）将碧桂园企业信用评级由BB+上调至投资级BBB-，评级展望稳定；
- 2017年12月4日，成为恒生指数成份股，正式**晋级蓝筹股**。

社会公益

- 2017年度，集团共捐助约**7.92亿元人民币**；
- 仲明大学生助学金成立二十周年（1997-2017年），累计帮助**9,664名贫困学子**；
- 国华纪念中学建校十五周年（2002-2017年），共接收**2,747名贫困学生**；
- 2017年7月28日，在南方周末举办的第九届企业社会责任年会上，集团荣获精准扶贫贡献“年度典范企业”大奖；
- 2017年10月，集团荣获全国“万企帮万村”精准扶贫行动“先进民营企业”荣誉称号；
- 2017年，集团荣获香港特首授予“杰出企业社会责任奖”。

2017年寄语

不忘初心，致力让社会更美好

2017年，经过全体碧桂园人的努力，我们跻身世界500强，再攀业绩高峰。我们感恩这个伟大的时代，感恩社会各界的支持。作为中国新型城镇化的身体力行者，25年来，碧桂园人不忘初心，矢志不渝地提供老百姓买得起的好房子，从选址、规划、建造到服务，碧桂园人以工匠精神，推敲所有细节，全力做到安全、美观、经济、适用、耐久的五星级标准，构建目之所及、皆是美好的城镇景观线。

我们心怀“希望社会因我们的存在而变得更加美好”的理念，合法合规经营，追求社会效益、企业效益、员工效益三丰收。我们长期抓好质量和物业管理的生命线，狠抓“工期优化、工地开放”，强推SSGF新体系和装配式建筑，掀起建筑革新的浪潮。我们创新内控管理，规模扩张同时更注重发展质量，走出适合自己的“碧桂园之路”。我们聚天下英才、集众人智慧，用优秀的人培养出更优秀的人——1,000多名博士、“超级碧业生”和优秀职业经理人的加入和成长，碧桂园的内在发展动力会更加生生不息。

我们“对人好，对社会好”，积极履行社会责任，做“有良心有社会责任感的阳光企业”，力推教育扶贫，阻断贫困代际传递；启动精准扶贫美丽乡村建设，全力以赴参与攻坚战；我们参与社会服务的志愿行动，致力社会更美好。

董事会主席杨国强和董事会副主席杨惠妍始终关注和坚持公益扶贫事业，主动推进实施教育、产业、技能等多个项目，以实际行动助力扶贫公益事业。2017年10月，我们与广东省清远市英德市政府签约，帮扶该市贫困村创建新农村示范村，并捐资在粤北贫困村集中区域进行整县帮扶，帮助78个贫困村实现“一年脱贫三年振兴”的目标，帮助4万多名贫困群众脱贫。

新时代，碧桂园的发展迎来了全新的机遇。弘扬工匠精神，建设质量强企。SSGF工业化建造体系是碧桂园自主研发的新型装配式建造体系，目前已申请28项专利。我们将力推SSGF和装配式建筑基地，并努力成为龙头企业，为中国房地产行业实现“质量强国”、“建筑强国”主动担当一个民企的社会责任。

我们响应租购并举发展大势，建长租城市，为有梦想、爱拼搏的青年人打造城市梦想充电站。我们全力助推实体经济发展，继续推进科技小镇建设，积极设立科研创新基金，不断聚焦产业资源整合落地。我们紧跟一带一路，参与国际产能合作。

只有与众不同，才能与众不同！碧桂园的企业文化是碧桂园的核心内驱动力，指引我们的事业不断滚滚向前。我们只有做新征程的探索者、奋进者、搏击者，才会不断成长。希望社会因我们的存在而变得更加美好。

全体碧桂园人
二〇一七年十二月

数说2017年

碧桂园为首个年销售额突破5,000亿元的公司；

合同销售额、合同销售面积均列第一；

合同销售均价同比增长幅度为十强房企最低水平。



合同
销售额

5,508亿元人民币



合同销售额
同比涨幅

78.3%



合同
销售面积

6,066万平方米



合同
销售均价

9,080元/平方米



营业收入

约2,269亿元人民币



营业收入
同比增长

48.2%



股东
应占利润

约260.6亿元人民币



股东应占利润
同比增长

126.3%



毛利

587.9亿元



毛利
同比增长

82.4%



毛利率

25.9%



毛利率
同比增长

4.8个百分点



布局中国
城镇数量

768个



项目数量

1,468个



2017年
新增土地

881块

● 核心业绩

● 财务状况

● 项目布局

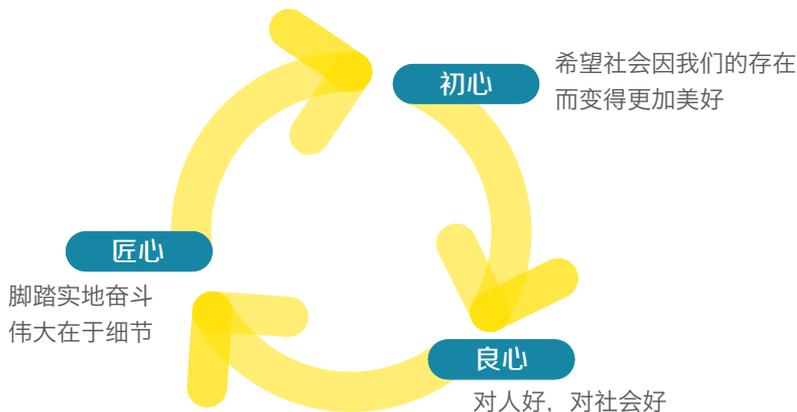
集团可持续发展治理

集团成立二十五年以来，我们一直倡导并奉行负责任的发展理念，在拓展业务的同时，重视履行自身的环境与社会义务，关注利益相关方的诉求与期望，致力实现“希望社会因我们的存在而变得更加美好”之企业使命。



二十五周年 | 初心 良心 匠心

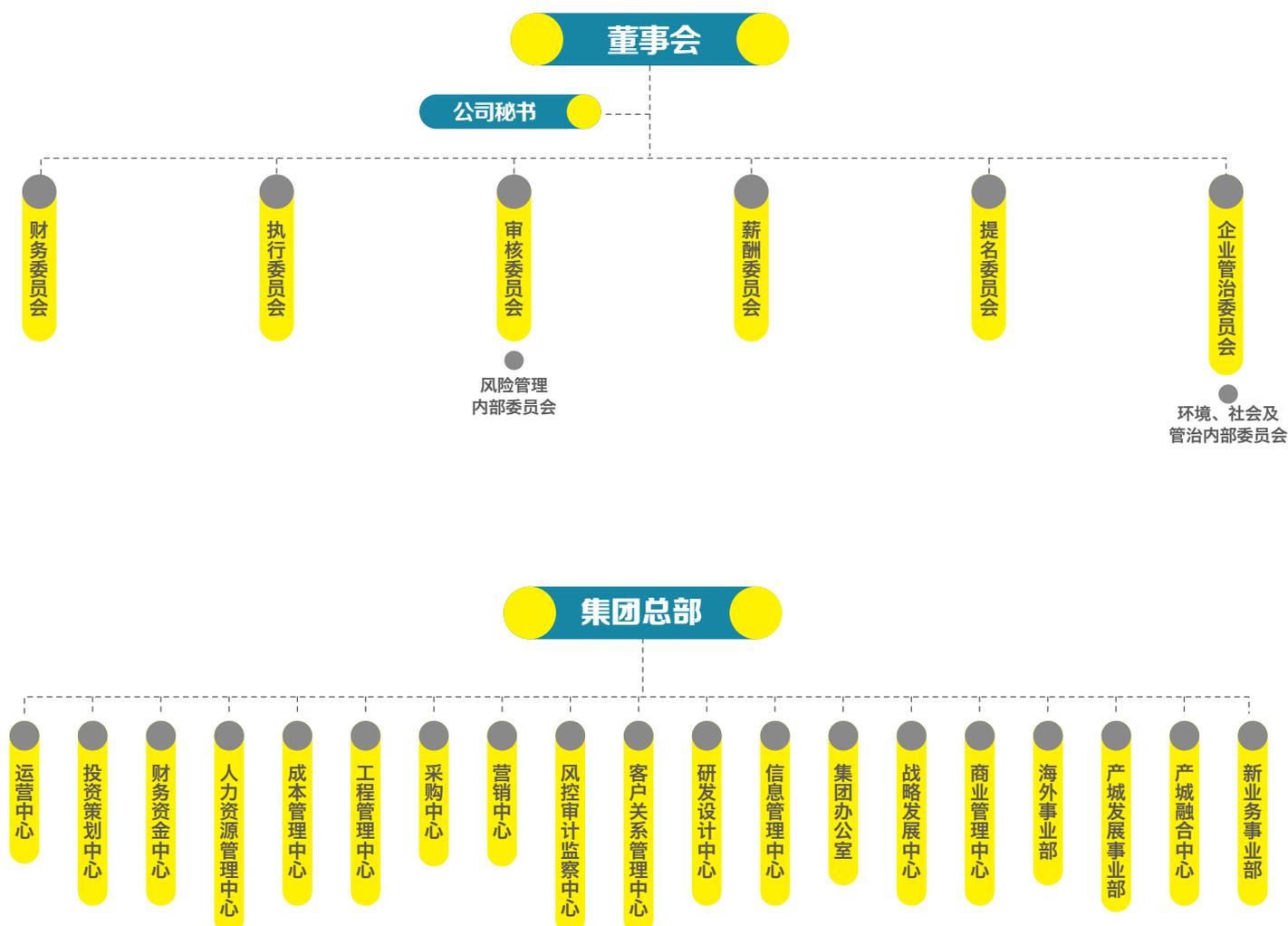
集团深知不忘初心是企业可持续发展之根基，践行核心价值体系，切实履行对利益相关方的承诺；以极致匠心与推敲精神打磨产品与服务品质，大力推进科技创新、设计创新和商业模式创新，以打造行业标杆，引领市场发展；坚持企业良心，恪守阳光诚信经营，投身慈善公益事业，全力推动社会进步与共同繁荣。



集团可持续发展管理架构

集团于2015年成立环境、社会及管治内部委员会，负责统筹集团的可持续发展管理，监督相关政策的落实，审阅可持续发展报告与相关信息披露。委员会主席由集团总裁担任，成员为相关职能中心的负责人，以实现对于集团管治、环境以及社会事务的全面管理与推广。

委员会于年内共召开两次会议，审阅并讨论集团可持续发展工作重点与相关管理体系的运行情况，确保可持续发展工作契合集团业务发展现况，并有效回应利益相关方之期望与关注。

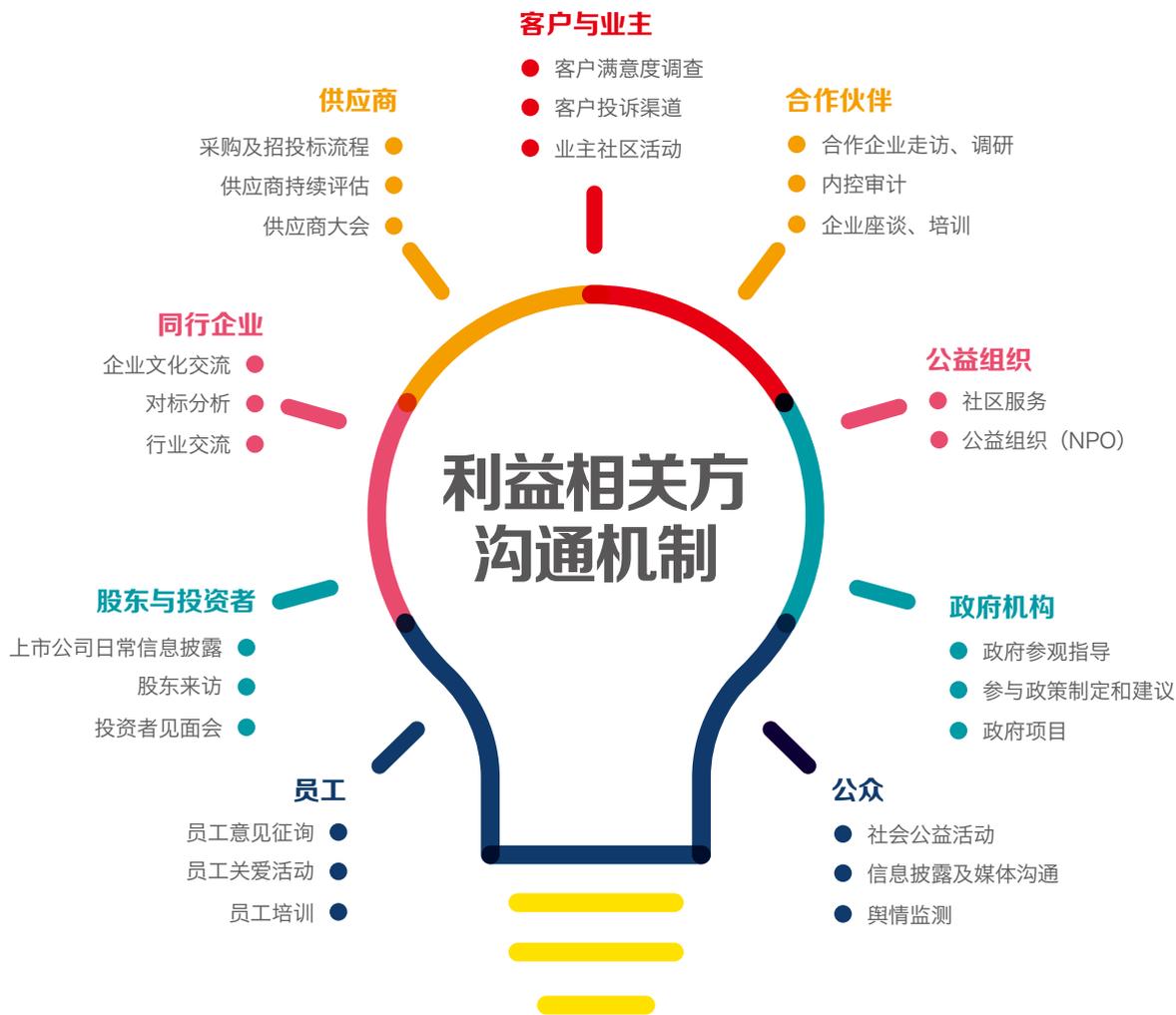


可持续发展沟通与重要性议题分析

1. 可持续发展沟通

利益相关方的信任和支持对企业可持续发展至关重要。集团致力与各利益相关方携手并进，在日常营运中，一直通过多种渠道与内外部利益相关方保持畅顺沟通，共同推动经济、环境、社会的协调可持续发展。集团期望借由此份报告作为有效的沟通交流渠道之一，向各界展示于过往一年中我们在可持续发展领域的投入与成绩，同时期待聆听利益相关方的反馈，并及时对利益相关方的意见进行回应，有关反馈方式请参见报告末尾。

集团现行的利益相关方沟通渠道如下：



2. 2017年度重要性议题评估

为更有效了解利益相关方对碧桂园之可持续发展表现的意见及期望，集团于2017年聘请第三方专业顾问机构主持了年度重要性议题评估工作，具体工作步骤如下：

依据集团业务发展与16年重要性分析结果，进一步完善集团可持续发展议题清单，识别并确定了本年度可持续发展议题清单；清单涵盖“雇佣及劳工常规”、“运营惯例”、“环境保护”、“社会投资”四个范畴内与集团业务发展相关度和利益相关方关注度较高的共17项议题。

确定可持续发展议题清单

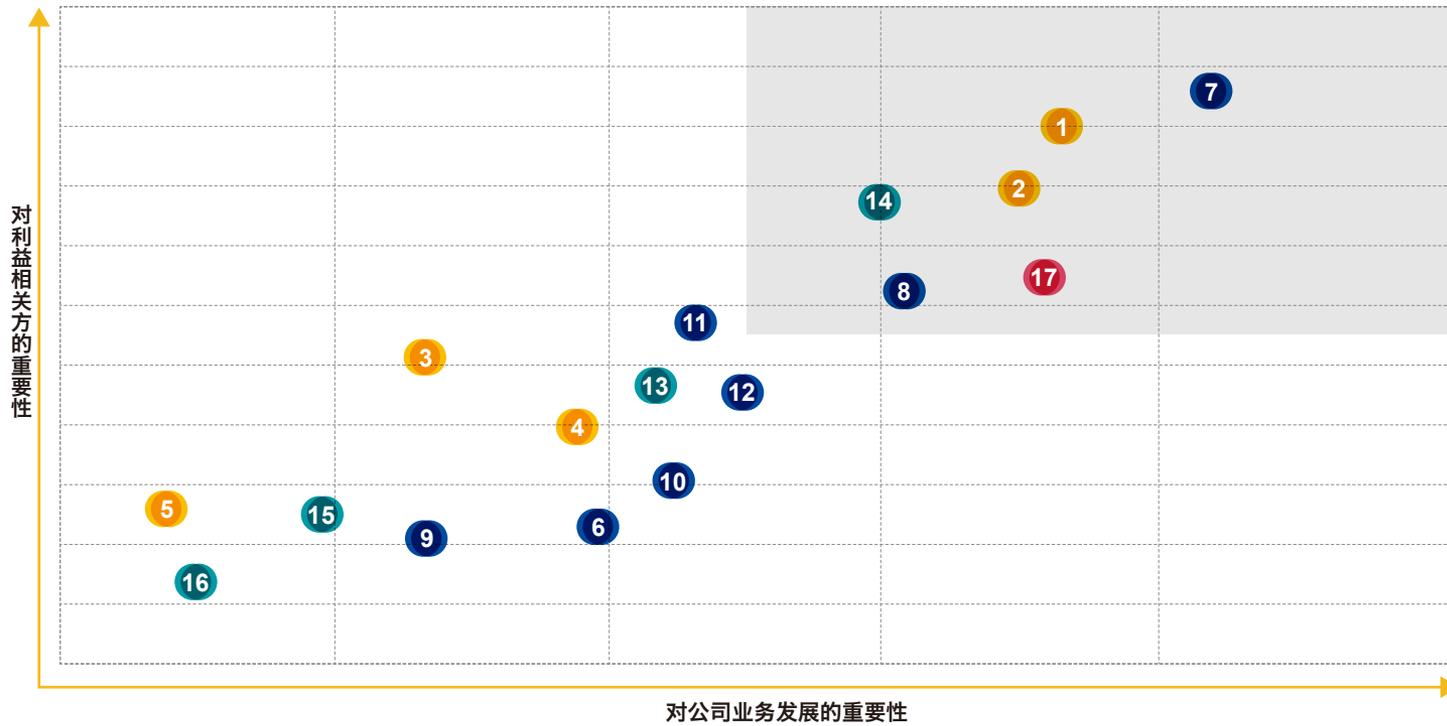
开展利益相关方调研

以清单内议题作为利益相关方调研核心内容，设计在线调研问卷，邀请利益相关方对议题的重要性进行评估，并通过开放式问题阐述其对于集团可持续发展工作的看法与期望；本年度进一步扩大调研范围，通过凤凰会APP、微信群等渠道宣传本次调研活动，共收集3,818份有效问卷，覆盖国内外员工、投资者、股东、业主、供应商、公益机构等群体。

通过对于问卷结果分析，评估17项议题的重要程度，编制本年度重要性评估矩阵；审阅利益相关方意见与重要性评估结果，与管理层讨论并确定报告披露重点，以及未来提升可持续发展绩效的要点。

分析评定重要性议题

下图为2017年度集团重要性议题矩阵，图中右上角标注范围内议题为对集团业务发展影响力较大、且最为利益相关方所关注之事项。



雇佣及劳工常规	运营惯例	环境保护	社会投资
<ul style="list-style-type: none"> 1. 人才引进与团队建设 2. 员工健康与安全 3. 员工福利与权益保障 4. 员工培训与发展 5. 禁止雇佣童工与强迫劳动 	<ul style="list-style-type: none"> 6. 供应链环境与社会风险管理 7. 产品质量管理 8. 客户服务与满意度 9. 客户隐私与信息安全 10. 合理的营销与推广 11. 合规管理与廉洁建设 12. 知识产权保护 	<ul style="list-style-type: none"> 13. 节能减排与绿色运营 14. 绿色建筑研发与实践 15. 废弃物处理与循环利用 16. 水资源使用与污水处理 	<ul style="list-style-type: none"> 17. 参与社会公益

根据本年度利益相关方调研结果，集团知悉利益相关方最关注的议题围绕产品与服务品质、人才引进及健康、绿色建筑与社会公益。在本报告中，我们将相应地加强披露集团在有关方面的工作及表现，并以此次结果作为下一年度可持续发展规划的重要参考依据。

为更全面地分析利益相关方的意见，顾问机构对超过11,000条开放式问题答案进行梳理审阅，并整理制作云图，以形象地展示利益相关方之关注重点。



集团深知利益相关方沟通是一个不断深化的过程。我们将巩固并完善沟通机制，探索并发展多元的沟通形式，通过不定期调研、工作坊、焦点小组讨论等方式及时了解各方对于集团可持续发展工作的意见与看法，以持续提升相关管理与工作表现。同时，我们将积极推广可持续发展理念，携手利益相关方共同打造经济增长、环境保护与社会效益的良性循环。



**VALUE
FOR EN**



CREATION
EMPLOYEES

为员工
创造价值

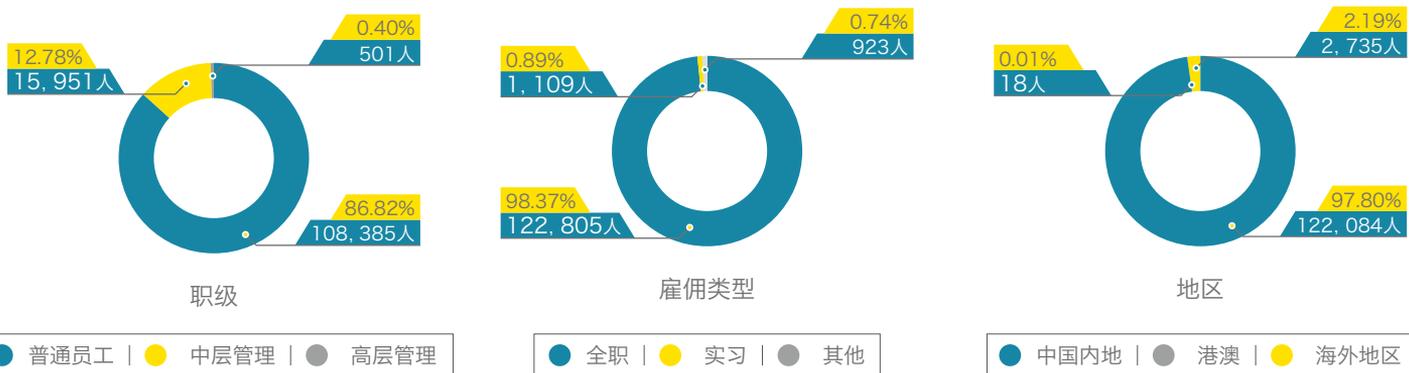
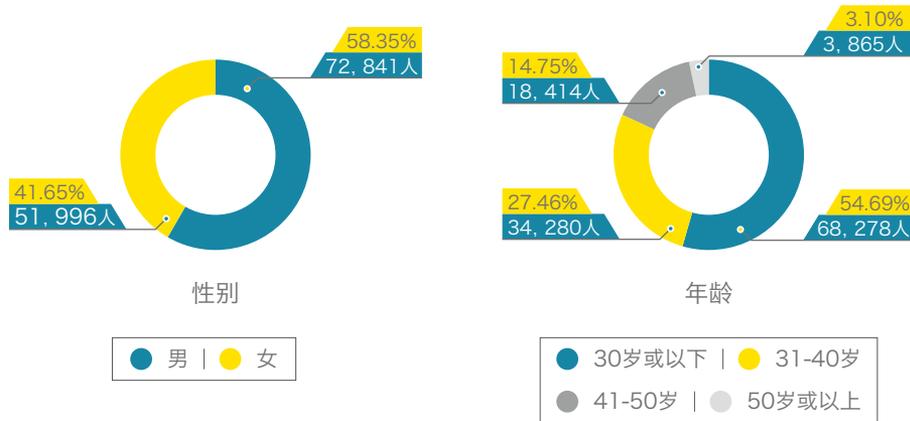
为员工创造价值

人才理念：以德为本，德才兼备；不拘一格，能者居上

优秀人才是企业可持续发展的源动力，是不可或缺的战略资源。为实现企业可持续经营发展和打造企业核心竞争力，碧桂园以职业经理人、优秀员工等为师资，利用现代人力资源开发技术，结合适应企业战略而不断设计研发出各项人才发展的品牌项目。

2017年度员工概况

截至2017年12月31日，本集团共有员工124,837人，较2016年度人数增加30,387人，增长率32.17%。2017年度本集团员工详情如下：



1. 员工招聘管理

碧桂园集团已建立并持续完善品牌化人才管理体系，通过网络资源、猎头推荐、公司内部人才库以及内部员工推荐人才等多种渠道，系统地引入优质人才以满足集团高速发展的人力资源需求。集团招聘微信公众号于2017年9月上线，及时推送集团人才招聘相关信息，包括社会招聘信息、校园招聘宣讲会等。

2. 员工绩效考核与职业发展

集团制定并认真落实《员工绩效管理办法》，定期对员工的绩效表现进行评估，并以此作为内部晋升及奖金发放的重要依据，激励员工提升个人工作能力与表现。

员工绩效考核管理的基本情况：

考核制度

- 员工绩效考核管理办法

标准特点

- 绩效等级分为4级，对员工比例进行强制分布

考核频率

- 至少每半年1次；
- 业务部门、区域公司可根据自身情况细化

流程概述

- 考核人自评、述职；
- 直接上级对被考核人进行评分

集团重视员工的职业发展，为员工提供公平广阔的发展及晋升平台，通过安排员工轮岗、参加培训等多种方式助力员工快速成长。同时，集团持续完善员工职业晋升通道，内部晋升可通过公开竞聘的方式进行，力求为员工提供公平、畅通的晋升机会，以激励员工充分发挥自己的潜力。

3. 员工学习与人才发展

碧桂园集团董事会主席杨国强在十二个梦想前三条中提出“这里是社会精英云集的公司；这里是人才施展才华的好地方；这里是学习进步的好学校”；集团总裁莫斌提出“重视内部人才提拔；重视年轻人的启用；重视竞聘上岗”和“人人都是老师，人人都是学生”的学习理念。

碧桂园集团通过实战模拟、案例研讨、互动教学等实效性教育手段，培养企业优秀人才，让不同层级、不同领域的员工都能获得对应的培训学习机会，包括“涅槃计划”、“领翔计划”、“未来领袖计划”、“展翼计划”、“新羽计划”、“博士计划”、新员工“软着陆”等进行人才发展品牌式管理，帮助员工成长为极具职业竞争力的房地产行业复合型管理人才，打造碧桂园的人力资源培训体系。



3.1. 员工学习方面

碧桂园集团非常重视内部优秀经验传承，以知识中心为平台，建立制度流程、经验案例、产品标准、综合知识等模块，通过考核评比促进各单位针对优秀经验的“知识沉淀”，辅以开发知识地图，帮助“知识沉淀”快速落地，促进员工积极学习优秀经验。

人人是老师、人人是学生

为有效培养人才提升能力、确保区域、片区、项目贯彻落实集团各项管理要求、总结提炼区域、项目经验与教训，促成全员学习和优秀经验分享与沉淀，集团于2013年提出“人人都是老师、人人都是学生”，要求“总部部门总每季度上台授课、区域总区域每月内部讲课、项目总组织每周内部培训。2017年度，集团累计224.7万人次参加培训。



讲师培养与认证

内部培训师队伍是集团内部传承企业文化和经营理念的重要力量，也是集团发展过程中知识沉淀和成果转化的重要推动力。为了持续发展培训师队伍，自2011年底集团启动讲师认证，严格落实讲师选拔、管理、培育等制度规定，优化内训师培训课程，规范技术类课程开发流程和模式、培训授课方法，提升培训体系认知与管理能力，保证受训人员得到更为有效的知识培训和企业文化、理念的传授。

截至2017年12月31日，

共有认证讲师**2,380人**，开发**2,121门**培训课程。

在重视员工的培训效果方面，通过满意度评估、知识转化考评、专项论文答辩、专业笔试、总结报告、资格认证考试等多维度对员工的学习效果进行全面评价。

学习地图

整个学习地图以“任务模型”为主基准、辅之以“岗位关键能力、知识技能为模型”从而设计各职能中心的学习地图。通过学习地图体系，帮助员工清晰所在岗位的能力要求，了解能力发展的方式，最终实现“以变动牵引自主学习、由学习促进职业发展”的培训体系管理目标。

构建学习生态

为加强集团知识沉淀、知识传播和学习管理，碧桂园在员工学习上建立“E-Learning、M-Learning、i尚学习微信公众号”三大线上学习平台。通过线上学习、直播、考试、互动交流等学习方式，最终以学习管理系统平台、移动学习平台和网络学习平台三大平台为支撑，打通线上和线下平台实现O2O，构建企业培训运营和学习的生态。

目前三大平台总课程数8,033门课程，i尚学习累计粉丝5.8万人，学习含专业类、管理类和通用类，其中专业类涵盖投资、运营、设计、工程、人力资源等多条线业务领域。



3.2 人才发展方面

领导力素质模型

领导力素质模型是基于大量访谈和数据分析，包括与集团高管讨论优秀人才的领导力特质、与成功管理者研讨个人成功要素等，归纳总结的9条碧桂园领导力特质。该模型作为集团优秀人才的选拔标准，被广泛应用在人才招聘、人事任命、培训体系、能力发展等人力资源管理体系当中。



人才盘点

碧桂园集团的关键人才70%来自内部人才裂变。2013年人才盘点正式启动，是聚焦于高潜人员识别及能力发展的战略性盘点。人才盘点作为人才管理的突破口，澄清了人才标准，明晰了人员跟目标岗位的能力差距，订制针对性培养计划。

人才品牌项目

六支人才队伍由碧桂园打造各层级的关键人才培养路径图，其“领导力发展项目”是碧桂园经过精心研究制定对房地产开发板块核心价值链上的优秀经理人实施的系统的、阶梯式的培养与发展策略。其中，“领翔计划3.0”人才发展项目，是在碧桂园领导力发展项目6年成熟运营基础上的新升级，该品牌培训是为充分满足集团快速发展并培养优秀项目总经理的目标，该品牌培训通过严格的选拔方式和复合式培养手段，实现人才库的“严进严出，优中选优”以及“无时差”的人才供应。



领导力发展项目，打造房地产行业职业经理人的黄埔军校！

“碧业生” 发展计划

“碧业生”寓意“碧桂园未来事业发展的生力军”，旨在吸引最优秀的应届毕业生加入碧桂园，通过5-6年的培养，发展成为项目总经理等关键管理岗位。

“碧业生”发展计划诞生于2010年，2013年获国家商标总局认证成为国家注册人才品牌，2017年“碧业生”品牌升级为超级“碧业生”。自2010年启动招聘，7年来足迹遍布海内外100多所高校，其中2018届校园招聘吸引超过11万毕业生投递简历，录用超过1,000名超级“碧业生”。

“碧业生”发展计划建立了完善的培养体系，采用导师制、挂职锻炼、轮岗学习、集中培训、挑战性关键任务等人才培养方式，遵循“721”原则全面培养，同时每年进行内部竞聘，大胆提拔任用优秀人才。

截至2017年12月，碧业生已有超过**50人**成长至区域总裁、项目总经理、职能总监等核心管理岗位，超**350人**发展成为经理级管理人员，快速发展的平台和体系化的培养体系实现了碧业生的快速发展，“碧业生”发展计划实现了企业与人才的共赢。



博士招募与培训

博士计划是碧桂园集团倾力打造的核心人才管理与培养发展项目，自2013年启动全球招募，迄今为止已吸纳来自麻省理工学院、哈佛大学、剑桥大学、牛津大学、帝国理工学院、东京大学、新加坡国立大学、南洋理工大学、香港大学、清华大学、同济大学等全球高校博士人才超过1000人。四年来，经过集中培训、高管带教、总部轮岗、一线实操、项目挂职等方式倾注集团最优质资源的全方位密集型培养筑基。

截至2017年12月，逾**183名**学员在入职**2-3年**内成长为区域总裁、区域执行总裁、区域副总裁、区域总裁助理、项目总经理，并有**141名**学员发展为项目副总经理、职能部门副总监等核心管理人员，为集团的快速发展做出了重要贡献。



新经理人“软着陆”

随着集团的快速发展，碧桂园已经成为房地产行业优秀经理人的聚集地，新经理人“软着陆”计划旨在帮助新入职项目副总经理及以上的经理人快速融入适应、加速贡献。

新经理人“软着陆”计划深入研究新经理人入职后的心理感受与需求，以实现“企业匹配、组织匹配、岗位匹配”为目的，量身打造“306090”融入培养体系。

30

入职“30天”期间帮助新人了解企业、建立人脉、熟悉业务

60

入职“60天”到集团总部参加集中培训与交流

90

入职“90天”到集团总部开展轮岗学习

2017年，**97%**以上的新经理人参与了**306090**计划，有效推动新经理人在碧桂园的“软着陆”，其中集中培训实施总天数为**104.5天**，参与轮岗人数为**724人**。

4. 薪酬与员工关怀

集团严格遵守业务所在地的劳动法及相关法律法规，制定了薪酬管理制度，坚持“以岗位定薪、以市场定薪、以绩效定薪、以能力定薪”的薪酬理念，并建立由基本工资、目标奖金、激励奖金及福利构成的薪酬体系，致力为员工提供相对于市场更有竞争力的薪资福利水平。

集团为员工缴纳“五险一金”，保障员工享有法定节假日，同时提供全方位的福利待遇，组织多元化的团建活动，令员工充分感知集团的关怀与温暖。

2017年度员工福利

日常生活

为员工提供五险一金及商业保险，员工享有员工公寓、工作餐、购房优惠，员工子女入读碧桂园学校优惠等；同时，工会为会员提供生日及节日礼包。

娱乐休闲

员工及家属入住旗下酒店享受优惠，开展各类运动比赛，为单身男女打造互动交流平台，组织各种兴趣协会，总部配套文娱设施，包括电影院、图书馆、健身房等。

激励计划

同心共享计划，成就共享计划等。

孕产妇及哺乳期员工待遇

遵守国家相关规定，所有女员工均可享受全薪产假。集团总部设置了专门的母婴室，以方便孕产妇及哺乳期妈妈休息，同时设立孕妇停车位、孕妇食堂优先窗口。

2017年度，集团组织了多样的员工活动，以丰富员工的业余文化生活，如读书月沙龙、中秋节游园会、非遗手工创作体验，圣诞派对等节日主题活动以及以员工演讲比赛、知识竞赛为主要活动内容的“阳光文化节”等。通过活动促进各职级、各部门员工之间的沟通交流，在开拓员工视野的同时，增强员工的满意度与归属感。



案例

MAD系列沙龙

2017年三八妇女节，集团开展了25周年25位女神评选活动，鼓励集团女性员工展现自我，并于集团历史文化展馆内组织了《MAD #3 | 向前一步》文化活动沙龙，邀请集团副总裁杨翠珑、集团副总裁陈立艳、上海区域总裁顾问李玉莲等集团女性高层管理者和员工分享她们在平衡工作与生活方面的经验和心得。



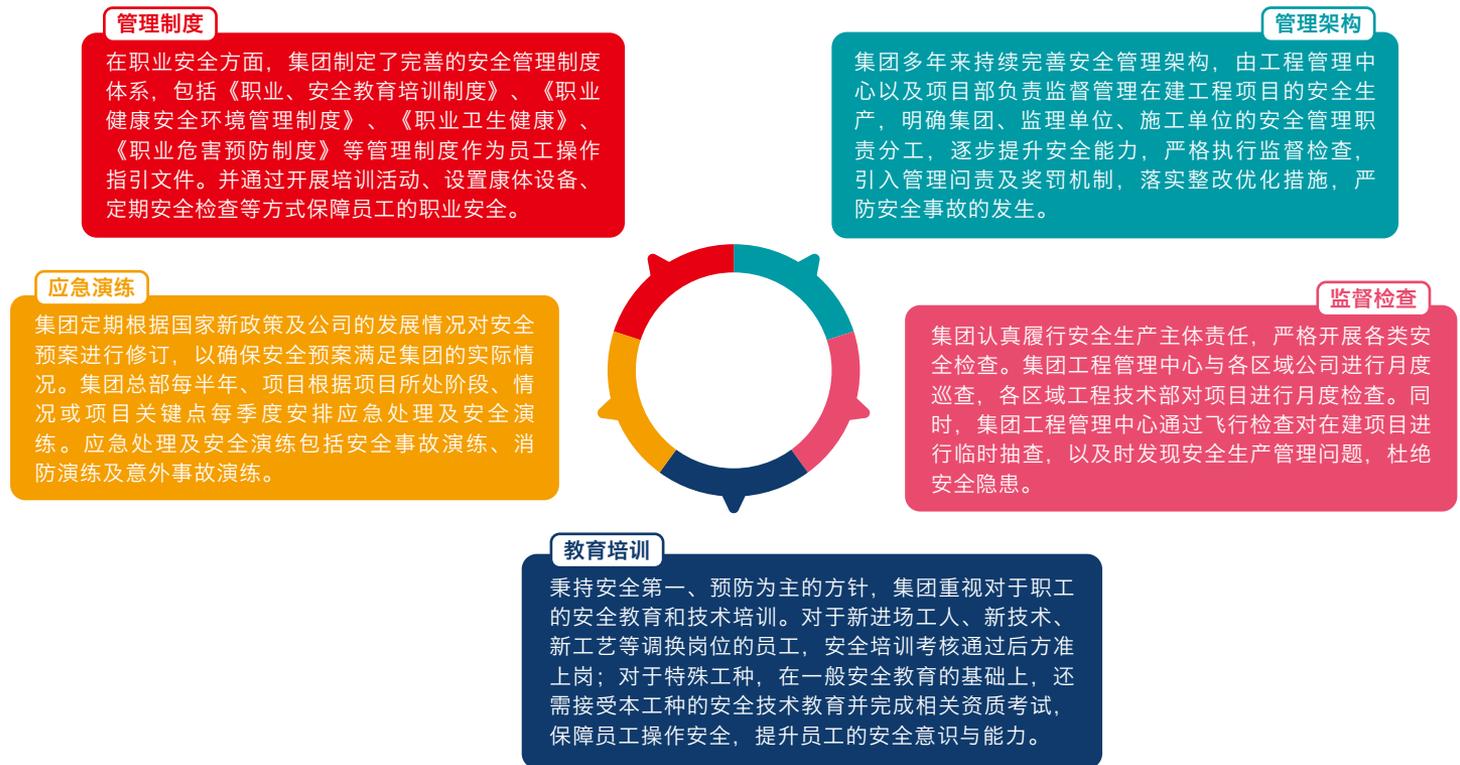
12月27日，在MAD系列文化沙龙活动之《MAD#4 | 总裁陪你跨年》中，集团执行董事兼集团总裁莫斌、集团执行董事兼集团副总裁宋军、集团副总裁程光煜、集团副总裁朱剑敏、集团人力资源管理中心副总经理贾美文与员工进行面对面交流，一一解答员工关于企业发展战略、企业管理、工作、生活的各类问题。



5. 职业安全与健康

集团高度关注员工的职业安全与健康，严格遵守相关的法律法规，持续完善并落实安全管理制度与日常培训，为员工打造安全、健康、舒适的工作环境，倡导工作与生活之平衡，务求确保员工的身心健康。

1) 保障职业安全



2) 关注员工健康

我们高度关注员工的健康状况，定期为员工安排健康体检，以便员工及时了解自己的身体状况。碧桂园酒店要求所有食堂员工均需办理健康证。碧桂园总部及主要办公区域均设有食堂，为员工提供健康、卫生的饮食，并于下午时段设计工间操、定期组织各类员工运动比赛鼓励员工积极锻炼，增强身体素质。

集团为员工提供舒适健康的办公环境，在工作区域适当种植绿色植物，并每天定时播放舒适音乐，鼓励员工进行伸展运动，减少长期伏案工作带来的身体损伤。

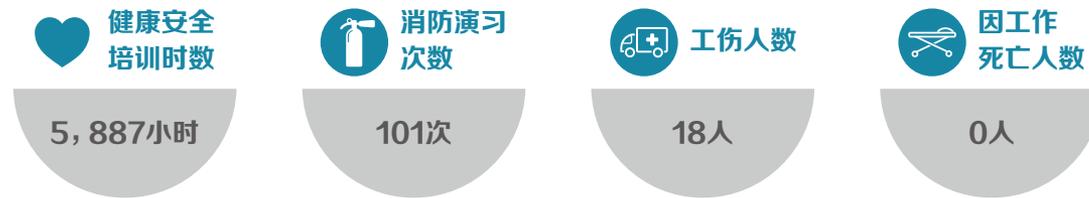
案例

有花young，更青春 | 广清区域员工运动会

2017年12月16日，碧桂园广清区域举办大型员工运动会，集团执行董事、集团副总裁兼广清区域总裁宋军、集团副总裁朱剑敏及近2000名广清员工、家属齐聚一堂，共同见证这场规模空前的年度盛会。



2017年有关员工职业安全及健康数据列示如下：



员工事故伤害事件发生后，集团积极采取措施使员工得到及时救治，并安排跟进后续工伤认定、鉴定事宜，保证工伤员工相应的工资福利待遇以及休息恢复时间，切实维护工伤员工的合法权益。

6. 员工权益与平等参与

集团严格遵守业务所在地有关劳工权益的法律法规，坚决拒绝聘用童工及强迫劳工，签署劳动雇佣合同，依法按时足额为员工缴纳社会保障与福利金，切实保障员工权益。我们坚持平等公正的用人原则，确保员工不因性别、年龄、国籍、种族、宗教信仰、家庭与健康状况等因素而受到区别对待，亦不允许任何形式的歧视行为。

为了帮助员工更好地融入工作地国家的文化，促进不同国籍员工之间的文化交流与理解，集团开设了以下活动：

- **语言培训：**包括英文能力培训、小语种能力培训及中文培训
- **跨文化适应力及领导力培训**
- **结对子活动：**中国籍员工与外国籍员工互帮互助，共同参加节庆活动、日常生活的融合

集团致力维护员工的合法权益，员工若遇到不公平待遇，可通过集团风控审计监察中心、集团工会劳资委员、集团人力资源管理中心，或直接递交相关资料到主席信箱等形式进行申诉。相关部门收到员工诉求信息后进行跟进及处理，并确保员工的诉求得以合理解决。



VALUE CREATION FOR SUPPLY CHAIN

为供应链 创造价值



为供应链创造价值

集团高度重视供应链管理，严格执行供应商的准入与评估工作，以保障集团的产品与服务品质，同时，积极与供应商进行沟通交流，致力维护互利共赢、互信互助的合作关系。2017年，由集团采购中心主管的材料类供应商共5,369家，由集团成本管理中心主管的集团工程类供应商共2,057家。详细供应商分类统计数据请参见报告附录I。

1. 供应商管理机制

供应商开发及准入：集团设有清晰的《供应商准入机制》、《总承包施工单位考核评价办法》等供应商准入管理制度，包含各类材料供应商的准入要求、供应商调查程序等规定作为选择供应商的标准。从供应商的质量保证体系、资质证书、近三年经营指标、主要销售客户群、主要生产和检验设备、相关工程案例、供货周期等维度对候选供应商开展综合考核，以确保所选供应商具备与集团品质标准相匹配的履约能力。

此外，集团在招标文件和合约中均会要求供应商遵从相关法律法规，其中部分包括与环境和劳工准则相关的法规或要求。视乎环境和劳工议题与供应商的相关程度，集团将会就特定议题对供应商提出额外检查要求或其它信息查询。

供应商评估管理：集团制定了《供应商后评估制度》，定期对供应商进行评估，对于列入供应商黑名单的供应商，集团将终止与其的合作关系。

案例

集团总承包商施工单位考核及评价

集团制定了《总承包施工单位考核评价办法》等管理制度，规定引进施工方的资质审查流程及关注点、对施工单位的考核评价办法等内容。

● 施工单位资质审查：

集团成本管理中心牵头对施工单位进行考察，合格者纳入合格施工单位信息库，集团所有项目投标入围单位，原则上必须从“合格施工单位信息库”中选取。

● 定期进行施工单位的评估及考核：

季度考核：区域工程技术部、运营管理部、成本管理部根据评价办法分别负责施工单位质量、进度、成本的考核，并由集团相应中心审核，根据得分将施工单位设定为四级，对于末尾两级施工单位实施预警、约谈督办、停止投标资格等处罚。

年度评价：由工程管理中心主导，根据季度考核得分计算出年度综合评价分数并进行全集团排名，确定年度评价等级，对评级优秀单位进行奖励，落后单位进行处罚。

供应链贪腐防范：为规范招投标、采购、基建等商业合作，预防和打击不正当竞争，体现双方公平合作的精神，对所有的供应商，均要求其签订《碧桂园供应商廉洁合作须知》，对相关员工均要求其签订《廉洁协议书》。

此外，集团鼓励供应商对于可疑的腐败行为通过热线电话和电子邮箱做出匿名举报，并承诺由独立的专职人员开展调查。我们致力于维持公平公开的采购环境，严防供应链的潜在贪污舞弊事件的发生。

2. 供应链责任沟通

集团重视与供应商的沟通，通过邮件、电话、微信群等渠道保持适时的互动及交流。2017年3月，集团采购中心于总部举办了年度供应商大会，与供应商开展深度的沟通及交流，并对表现优秀的供应商进行嘉奖。



案例

与建筑标杆企业战略合作



十九大强调，发展必须坚持质量第一、效益优先、务求推动高质量发展。集团积极响应国家发展思路，追求质量第一，携手标杆国企和民企为代表的优秀建筑企业，持续为老百姓建又好又便宜的房子，助力推动中国新型城镇化进程。

2017年12月26日，集团成本管理中心联合工程管理中心在总部举行大会表彰土建、总包、装修等60多家优秀合作伙伴。为了奖励优秀合作伙伴，集团在议标、招标模式基础上，推出了战略合作模式和优先合作模式。其中，战略合作模式即“派单式战略合作”，由总部直接派单给标杆合作伙伴。目前，集团已与中建五局、中天建设、中建二局、中建四局等四家标杆建筑企业签署战略协议，均达成千万方量级的合作订单。

3. 关注承建商的施工安全

集团重视承建商的施工安全问题，采取一系列措施包括安全巡查、培训及宣导等方式以有效控制承建商施工安全风险。



案例

“石碣碧桂园-紫辰花园”项目施工安全培训

“石碣碧桂园-紫辰花园”项目采用碧桂园SSGF全新理念指导施工，并在工地设置培训课室，每天开工前，项目相关负责人组织项目施工人员进行安全施工问题的宣贯。同时，集团不定期组织项目施工人员就职业安全事宜进行培训。

“石碣碧桂园-紫辰花园”项目荣获“2017年度东莞市建筑装饰工程安全生产与文明施工优良工地”。

APPA 碧家



为客户
创造价值

VALUE C
CUSTOM

RTMENT
国际社区



REACTION FOR
ERS

为客户创造价值

2017年是集团的品质管理年。我们始终坚持，给业主的不仅仅是一套房子，更是一个五星级的家。作为房地产开发商，集团持续通过技术创新和管理优化两个维度严控产品品质。同时，作为一家全产业链覆盖的综合产业集团，集团在提升各业务板块产品与服务品质的同时，充分利用物业服务、交通出行、商业消费、文化教育、旅游休闲、金融理财、医疗健康等各类配套资源，让每位业主拥有更加便捷、美好的生活。

1. 项目质量管理

质量与物管是集团的生命线。成立二十五年以来，集团始终坚持“工匠精神”的品质追求，持续落实“过程精品、人居典范”的质量方针，为客户建造高质量且实用的房子，务求实现“给您一个五星级的家”的品牌承诺。

“ 工匠精神就是，所有的事情都应该很好地推敲，脚踏实地奋斗，伟大在于细节。

集团董事会主席 杨国强 ”

1.1. 优化管理手段，严控项目品质

集团建立了健全的工程质量管控体系，包括制度体系及执行体系，并通过落实三级管控，全力推动质量管控体系在日常工作中的长效运作。

工程质量管控的制度体系：主要包括三大板块：“工程技术标准及培训制度”、“工程质量过程管控制度”及“工程质量评估考核制度”，在制度上从技术要求、过程监管到考核评估形成对工程质量的闭环管理。

工程质量管理控制体系



工程质量管理控制体系的执行体系：围绕“全员质量管理”及“全周期质量管理”的理念进行设计。

“全员质量管理”：落实集团、区域、项目的三级管控，完善工程质量管理控制体系的组织架构和职责划分，明确由上至下的质量管理职责分工。

“全周期的质量管理”：抓两头，保证项目展示区的完美开放和交楼区完美交楼；盯过程，建立全周期质量管理机制，落实过程质量管理，提高过程管控力度，以有效保障项目工程质量。

为强化质量管控标准，集团设置质量红线管理制度，对工程质量进行红线管理，包括碧桂园集团工程质量红线、精装六条，以及涵盖建筑、结构、两防、观感、安装、材料及装修等方面的红线管控范围，并在集团楼道处、洗手间，项目管理处及项目现场等地方均张贴了集团统一格式的质量红线宣传挂板，警示碧桂园人了解并严格遵守红线管理规定。

碧桂园集团工程质量红线：集团严格遵守国家《工程建设强制性条文》的质量管理要求，并针对可能出现的质量问题提出了“碧桂园集团工程质量红线”的管理思路，除了在技术、原材料、工艺上的要求，还提出了管理方面的要求，例如交付前要提前一个月进行模拟验收，用客户的视角去检查，检查通过了才能交给客户。碧桂园集团工程质量红线管理要求列示如下：

结构安全	<ol style="list-style-type: none">1 按设计图纸（含有效变更单）施工2 按国家规范严格执行隐蔽工程验收3 确保结构安全（基础工程合格、钢筋工程合格、混凝土强度、砂浆强度合格）4 楼板厚度偏差不大于2cm且合格率大于70%
两防底线	<ol style="list-style-type: none">5 砌体顶砖、挂网严格执行集团两防要求6 防水及构造工程严格执行集团两防要求
过程管控	<ol style="list-style-type: none">7 严格执行外墙淋水试验，卫生间、阳露台及屋面蓄水试验8 原材料检验9 <ol style="list-style-type: none">(1) 土建移交工作面需验收合格、书面签字(2) 交付前必须进行模拟验收及整改
重点工艺控制	<ol style="list-style-type: none">10 <ol style="list-style-type: none">(1) 门槛口、挡水石须湿贴(2) 外墙石材、面砖安装牢固(3) 栏杆安装牢固(4) 卫生间插座PE线与等电位线可靠联接(5) 斜屋面瓦安装牢固(6) 外墙洞口封堵符合抗渗要求

精装六条：集团设置专门的团队负责精装修相关工作，引导集团精装修管控的标准化、规范化，并制定了“精装六条”以提升集团精装修的品质。精装六条要求如下：

土建移交工作面	1 土建移交工作面记录表 实测实量交接验收 移交后出现严重质量问题
交楼样板层	2 样板层要求
模拟验收	3 模拟验收与整改
重点工艺控制	4 门槛石、挡水石 墙地砖勾缝 给水管带压施工 瓷砖开孔
假冒伪劣材料	5 假冒伪劣材料/偷工减料
成品保护	6 成品与半成品保护

为了保证质量红线管理制度的落实，集团设定了包括月度巡查、飞行检查等检查方式定期或不定期对质量红线进行重点检查，针对项目存在的质量问题制定并落实整改计划，引入问责与奖惩机制，务求保证项目的整体质量符合集团标准及业主期望。

1.2. 建造工艺与技术创新，提升项目品质

集团积极响应国家住宅产业化、绿色建筑等宏观政策方向，锐意创新，以提升集团的核心竞争力，实现“精品质、高速度”的战略目标。2017年作为集团的品质管理年，集团更大力度地推广四新技术，通过推广SSGF工业化建造体系、装配式建筑、铝合金模板工艺、钢支撑体系等工艺，从根本上提升主体结构质量、减少质量通病。

● SSGF工业化建造体系

集团整合20余项新建造科技，自主研发SSGF工业化建造体系，该体系的关键在于建筑模具一体化深化设计和全穿插施工，实现精细化管理，着力于从根源上解决房子开裂、渗漏等常见的建造质量问题。由于劳动力成本比传统工艺减少1/3，建造速度比传统建造体系约快1倍，客户以经济的价格购买到高品质的产品，减少质量隐患的同时，通过提高建造效率可以满足客户更快入住新房屋的需求。



● 装配式建筑

装配式建筑代表新一轮建筑业科技革命和产业变革方向，既是传统建筑业转型与建造方式的重大变革，也是推进供给侧结构性改革的重要举措，更是新型城镇化建设的有力支撑。集团积极推动新型建筑工业化，助力创新型国家建设，目前已在北京、上海、广东、江苏、辽宁、湖北、安徽等多个省市发展50余个装配式建筑项目。2017年11月9日，集团入选由住房和城乡建设部评定的国家首批装配式建筑示范基地。



● 铝合金模板工艺

采用铝合金模板代替传统木模，模板精度以及强度更高，混凝土结构一次成型，无需打磨修补；此外工人安装效率更高。每栋楼只需配备一套铝模，无需设置周转材料堆场，现场文明施工更易保证；铝合金模板可以反复使用，可以周转使用100-150次，成本更低。铝模材料可以回收利用，相比传统木模更加节能环保。



● 钢支撑体系

集团采用新型钢支撑加固体系取代传统木方进行模板加固。新型钢支撑加固体系采用冷轧钢加工而成，相比传统木方，钢背楞的强度更高，不易变形。混凝土一次浇筑成型，减少打磨修补。



集团综合产研结合、自主研发等多种方式，以设计研究院和研发设计中心为主体，不断深化标准化、装配式建筑以及产品优化等方面的研究，积极探索相关研发成果的应用途径。集团现有大部分研发课题为自主研发项目，包含建筑类、结构类、设备类、装配式技术及管理、绿色建筑等多类别课题。集团亦积极与外部专业机构开展合作，共同开发创新节能的建筑模式。为保护集团的知识成果，设置专岗负责专利的申报、评估、信息管理等各环节的工作，加强相关人员的专利保护意识，以保障集团的无形资产不受侵害。

1.3. 注重房屋细节，保障物业品质

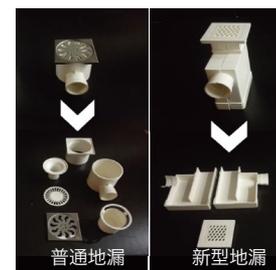
集团注重业主的居住体验，通过追求完美细节致力为业主打造最为舒适的房屋，包括地漏、空调、隔墙、门窗、合理的材料及工艺等，给业主一个五星级的家。



地漏的故事

集团主席杨国强多次亲自改良地漏，经过6次尝试，终于设计出安装方便、成本低廉的地漏。

普通地漏的连接件多、模具复杂，连接件之间因密封不严易臭气外溢；新型地漏的存水量是传统地漏的四倍以上，水封60mm，地漏部件一次成型，内部不存在任何连接配件，从结构上保证了地漏活水量，有效避免水分蒸发，地漏干涸和臭气反溢，同时更能实现快速排水、不会积水。日后维修安装也同样简单快速，价格更低于市面60%。



空调的故事

集团主席杨国强亲自爬上空调机查找噪音原因，最终将噪音从40分贝降至33分贝。

隔墙的故事

集团主席杨国强8次修改森林城市样板房，追求极致的海景、最大的面宽、最合理的布置和最方便的动线。

门的故事

集团设计院从27扇门中精挑细选出6扇最安全、隔音、耐用的门，以求最贴合客户需求。

装设一体

装修专业人员参与项目规划设计阶段的户型评审并配合提供精装方案，提前将装修要求的砌体定位、水电定位等反映在建筑施工图中，预埋预留所有管线、洞口，避免了零散装修造成的巨大资源浪费。

细致环保

严格选用符合和高于环保标准的材料，如：实木复合地板使用低游离甲醛的防水环保胶，木质家具甲醛释放量达到欧洲E1环保标准。

2. 项目验收与交付

项目完工后，各区域组织及安排集中交付工作，并在交付前对物业进行层层风险排查与验收检验，严格把控待交付物业的质量。

承接查验

项目竣工验收前，客户关系管理部与项目部、物业分公司成立承接查验小组，共同对物业共享部位、公用设备设施开展检查和验收，对发现的问题进行及时、妥善的处理。

多部门联合验收

房屋集中交付前，客户关系管理部联合工程技术部、设计管理部、营销管理部、项目部、法务部、物业分公司，从业主角度对房屋的部位、功能与合同标准条款进行全面的内部检查验收。

客户预验收

项目业主入住前，客户关系管理部联合项目部、物业分公司陪同业主进行一户一验预验收，对于业主关注的问题在交楼前进行及时处理。

案例

收楼宝助力业主收楼

2017年12月18日，集团推出全国统一的业主互动平台“收楼宝”。“收楼宝”借助互联网微信平台连接购房人与售后服务，打破时间与空间局限，一站解决购房人面临的了解工程进度、收楼验房、房屋报修、房产证办理、与发展商互动等痛点。

“收楼宝”主要包含基础功能与增值服务两大板块。基础功能涵盖收楼验房、查询信息等服务，包括在线客服、工程查询、交付预约、一键验房、房屋保修、产证查询等。增值服务包括客户活动，以及金融理财、居家出游、家装优惠等配套服务。



“维温九步法”

集团重视与客户的互动与沟通，持续推行“维温九步法”，具体包括：“签约后首周回访”、“设计师见面会”、“成熟社区参观”、“工地开放日”、“精装修工艺及部件参观”、“交付预验收”等活动，主动关怀客户，持续与客户维持良好沟通关系。

2017年“维温九步法”相关活动开展情况如下：

签约后首周回访	覆盖区域 39个	回访项目数量 560个	签约客户 255,140户	已成功回访户数 204,007户	成功回访率 79.96%
设计师见面会	覆盖区域 24个	开展数量 51场	 参与人数 192,090人		
成熟社区参观	覆盖区域 13个	开展数量 27场			
工地开放日	覆盖区域 34个	开展数量 151场	 宣传稿件 1,017篇		
精装修工艺及部件参观	覆盖区域 7个	开展数量 30场			
预验收	覆盖区域 28个	开展数量 150场	 阅读量 711,307人		
增值钜惠拎包入住	覆盖区域 18个	开展数量 68场			
房屋保修保养	覆盖区域 28个	开展数量 90场			
智慧生活	覆盖区域 10个	开展数量 60场			

案例

工地开放日

集团所有楼盘项目都需根据施工进度邀请业主参观，将建筑工程中所用材料、工艺工法、交房标准进行展示，以开放透明的姿态展示“过程精品，人居典范”的承诺，坚定客户对房屋质量的信心。2017年，集团提高了工地开放的要求，要求工地需做到部分开放及全天候开放，即所有业主可到固定楼层进行参观，促进工程品质及交付满意度的提升。

2017年，共计151个项目/标段举行工地开放日活动。

案例

牵牛花行动

2017年，集团客户关系管理中心提出“牵牛花行动”——当每一个遇到难题的客户找到我们任何一位员工时，我们都会力所能及地为其解决问题，让每一位客户得到妥帖的接待，展现集团五星级服务品质。

截至2017年年底，牵牛花行动已在全国40个区域的511个项目开展，合计举办宣贯会396场，鼓励员工在客户遇到问题时主动帮助解决，或者将客户转介到客服部门，减少员工推诿的情况。提升员工的服务意识，该行动覆盖了集团11万员工，并在高管层面及各区域进行了宣贯和落实。

集团每年根据员工转介行为的表现评选积极个人，区域根据实际情况自行定期进行评选，对在牵牛花行动表现优秀的积极个人进行嘉奖，以鼓励每一位碧桂园人的主动服务意识，以切身行动帮助客户解决难题，竭诚为客户服务。



2017年，集团客户关系管理中心通过电话调查及随机抽查的方式进行物业发展业务的客户满意度调查。本年度调查范围覆盖全国60,676人，调查人数比2016年增加9,405人，客户满意度得分82.0%，相比去年客户满意度得分75.4%提升了6.6%。

3. 物业服务品质管理

碧桂园物业为业主提供物业管理服务、社区增值服务、协销服务及其他业务，涵盖了物业销售、物业交付、业主入住及使用物业等关键流程，形成了覆盖社区全生命周期的服务体系。碧桂园物业不断与时俱进，将现代技术推广、应用在社区中，创新服务模式，营造社区文化，并提出“5H”服务理念，为五星级家园注入新内涵。



碧桂园物业已进驻全国超过700个小区，其核心的竞争力是管家服务职业化，自推行凤凰管家服务体系以来，清晰凤凰管家职级晋升渠道，明确凤凰管家定位，即客户关系管理者、物业资源协调者、社区生态建设者、优质服务推广者，一切以业户为中心，围绕业主满意度提供各项专业服务，包括：

- **管家服务前置：**从业主认购房屋开始就可以享受贴心的凤凰管家为其提供的一对一专属服务，从房屋配套进度，到业主收楼时候均为业主提供面对面服务；
- **网格化服务：**通过对社区进行物理空间划分，管家按照一定用户量设置一个独立网格，由专属管家负责每个网格的服务品质及客户体验，管家需认识全片区所有业主，并保持管家微信和电话不改变，以方便业主及时联系到管家；
- **凤凰管家3.0：**管家通过CRM(Customer Relationship Management)系统对工程、保洁、安保人员进行快速调度，为业主提供更优的服务体验；提供凤凰管家服务站、活动室、阅览室等增值服务，用“小而美”让业主“大满意”；
- **碧桂园物业·贴心1号：**属于碧桂园物业的“头号”增值服务，我们根据业主的不同需求，持续推出高效、实用、贴心、创新的便民服务，不断提高业主满意度。

案例

“便民服务日”

“便民服务日”活动是“碧桂园物业·贴心1号”增值服务节中的一个项目，与业主拜访、业主座谈会、经理接待日、朝送暮迎、关爱独居长者、儿童跳蚤市场、怀旧电影节共同成为增值服务节的固定行动。“便民服务日”于每月第二周的周六全国共同开展。

2017年“便民服务日”活动共覆盖354个项目，开展活动超过3,300次。全国共磨菜刀38,285把、维修小家电15,890件、理发22,568次、维修自行车10,960辆、衣物捐赠25,056件、缝补衣物23,190件、义诊9,790次、派灭四害药品8,840件。



案例

凤凰优选 — 为全国超300万业主和15万员工家庭，提供好吃、好用、省钱、安全的产品

凤凰优选是碧桂园集团旗下社区生活服务品牌，以社区零售为基础，以严苛的标准管控商品的产地、工艺、原材料及储运流程，确保消费“安全”；从原产地到社区，省去中间环节，真正“省钱”；以多维度的感官指标和科学标准，体验并甄选商品，力求“好吃、好用”。与丰富的社区服务功能一起，通过社区店、无人店等多种类型的实体店及在线商城，打造“覆盖社区生活最后100米”的一站式生活服务平台。



碧桂园物业重视业主对我们服务质量的评价，2017年，物业采用400热线问调的方式进行业主满意度调查，调查范围覆盖全国约15万人，获取有效样本30,353份，满意度得分89.56%。碧桂园物业公司本年度未接获重大投诉。

案例

听风行动

“听风行动”是由物业总公司单线邀约常住业主成为神秘督察员，从业主的视角了解物业服务真实状况，根据自身的居住体验直观感受对物业服务场地设施管理和软性服务情况予以评分。自2017年1月起开始执行，并于2017年2月10日正式发布《关于开展碧桂园物业“听风行动”的通知》。覆盖范围共37个区域，210个收楼已入住项目，邀请到全国业主300余位。

行动成果：

- 获得业主的较大认可，业主评价分数稳步提升。
- 区域、项目的关注度不断提高，重现场、抓整改，自查自纠。如项目制作微推“给听风业主的一封信”，针对听风业主提出的问题项进行整改反馈，及时宣传，不断提升业主满意度。

碧桂园智慧社区生态圈：碧桂园物业积极响应国家发展智慧城市的战略部署，以信息化和智能化作为双轮驱动，着力打造智慧社区，积极布局智慧生态。碧桂园安心家通过物联网云技术，以智慧社区平台整合社区门禁、停车、呼梯、云对讲、安防等智能化系统和智能家居、智能硬件等产品，为业主带来安全、便捷、智慧的生活及服务，并与各方共享社区及平台价值。



4. 酒店服务管理

碧桂园酒店集团始终贯彻“热情微笑，尽善尽美”的服务理念，深耕4+N服务体系，不断优化服务流程，提高服务效率，打磨服务细节，切实夯实服务质量，务求给旅客带来高效周到、舒适愉悦的入住体验。

回访制度监督服务质量：集团每半月定期对会员的诉求及反馈进行回访，并形成满意度回访报告发送至会员管理群中，以督促各酒店相关负责人员注意日常服务以及客户投诉处理的质量。

口碑管理系统监督服务质量：酒店集团运营管理部通过全网全渠道收集客户的负面点评内容，并与同类集团在关键点进行对比评分，形成固定分析报告，指导酒店进行服务改善。

2017年，酒店集团通过电话调查及当面访问的形式持续开展客户满意度调查，参与客户**98,652**人，满意度得分**97.5%**，相比去年客户满意度得分**97.4%**提升了**0.1%**。酒店集团本年度未接获重大投诉。

5. 客户投诉处理

集团重视客户的意见，以开放的心态倾听客户的声音，以了解客户的期望与需求，并以此作为参考改善物业品质、提升服务质量。

房地产开发业务	物业管理服务	酒店服务业务
集团通过集团400呼叫中心、区域客诉热线、项目现场客服经理及维修工程师等渠道收集客户投诉意见，呼叫中心收到客户投诉或意见后，安排区域层级负责投诉的经理主导处理，负责经理接到投诉单后调查并向集团反馈结果，呼叫中心人员进行回访确保客户诉求已解决后进行关单处理。	集团物业设立400客户联络中心，24小时接受业主的各类投诉，同时还通过凤凰管家、物业服务中心前台、凤凰会APP等渠道受理客户诉求意见，通过系统分类流转处理，要求诉求处理人在收到客户投诉后1小时内给予客户回应，并将投诉内容传达至相关责任业务部门。责任业务部门接到投诉后应立即处理，并于24小时内向客户反馈处理结果。对于处理时间较长的事件，则需定期向客户反馈处理进程，客服需在48小时内对投诉事件进行回访，确保客户诉求已得到解决。	客户可通过集团400呼叫中心、酒店大堂“宾客服务中心”等渠道提出客户诉求，集团要求酒店在当天对客户诉求提出解决方案，并对客户进行回访调查，确保问题得以解决。

6. 客户信息及隐私保护

集团严格履行《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，并在《信息系统使用管理办法》中增加客户保密条款制度对客户信息管理进行规范，通过各类培训及活动对员工的客户保密意识进行培养，对违反客户保密条款制度的行为进行惩处。

集团设有专业的信息安全管理团队对信息的输出进行把控，并通过系统权限设置控制对线上系统客户信息进行保护，员工仅可查阅权限内的业主信息，权限外信息需通过管理层审批后才可查阅。对于线下客户信息则由档案室对纸质资料进行保管，亦需通过管理层审批才可对资料进行调阅。

7. 合理的推广及营销

集团严格遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规与行业规范，用于广告、推广及宣传等用途的信息及材料均需对其进行合法性、真实性、科学性与准确性的评估及把控方可对外公布，严厉禁止对外发布欺骗及误导性的宣传信息及材料，切实保障客户的合法权益。

开盘前销售风险排查：项目完工后，客户关系管理部在开盘前进行开盘销售风险检查，从现场展示、样板房、客户体验等维度进行风险排查，以避免发生对客户销售过度承诺的情况。

8. 多元化业务创新

集团遵循响应国家号召、提升业主居住生活体验的两项宗旨，大力探索新的业务项目，如长租公寓BIG+碧家国际社区、产城融合项目等，致力带给客户和业主更好的生活体验。

案例

租购并举 - BIG+碧家国际社区

集团响应政府租购并举的精神，稳步推进长租业务发展，为形成租售并举的住房制度贡献力量，于2017年12月20日正式对外发布了集团长租公寓品牌“BIG+碧家国际社区”，并与30多家合作单位进行战略签约，致力于为有梦想、爱拼搏的都市青年打造城市梦想充电站，力争三年内发展100万套长租公寓。

集团将“BIG+碧家国际社区”定位为“城市梦想充电站”，打造“BIG+寓乐圈，让生活更bigger”，让年轻人“激活新我”，以强大生态圈重新定义长租公寓标准，融居住、物业、金融、商娱、健康等多元化内容于一体，提供跨区域、跨业态的多元“寓乐”体验。

自2017年5月成立长租事业部以来，集团已先后在北京、上海、广州、深圳、厦门等一二线城市布局15个项目。碧桂园首个长租公寓项目于2017年年底在上海正式开业运营。



案例

产城融合 - 碧桂园科技小镇

碧桂园科技小镇，践行新型城镇化和创新驱动的理念，核心设计理念主要体现在产城融合、立体城市、多维度生态景观系统等方面，通过重资产持有打造产业发展平台。集团目前已在珠三角、长三角和京津冀等地区完成了多个科技小镇的初步布局，并且与硅谷巨头思科、清华大学、中科院综合研究中心等30多家国内外知名机构建立了战略合作，为中国制造搭建理想发展平台。

作为集团首个创新小镇项目，潼湖科技小镇已于2017年5月17日动工，位于惠州潼湖生态智慧区，惠州潼湖生态智慧区有望成为在深圳周边率先实现功能一体化、交通一体化、配套一体化、服务一体化的世界级创新产业集聚地。





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

荣获2017年阳光公益单位的名单

物业公司 广东腾越公司 酒店公司 江苏区域
惠深区域 粤东区域



CORPORATE GOVERNANCE AND INTEGRITY DEVELOPMENT

希

企业管治 与廉洁建设

阳光文化节阳光
广清区域 河南区域

深 西区域 西区域

沪苏区域 西北区域 江中区域 湖北区域



企业管治与廉洁建设

集团严格遵守企业管治相关法律法规及政策规定，建立了规范的企业治理架构及管理规则，并着力于维持高效的风险管理及内部监控体系，以持续提高企业管治水平。董事会每年召开最少4次会议，以评估及考虑本集团拟进行的各项交易，以及审议和批准本集团的中期业绩及全年业绩。

1. 内部控制与监督机制

集团建立了以风险防范为导向的内部控制与监督机制。风控审计监察中心作为集团风险控制、内审与内部监察的专门机构，独立对内部运营及财务流程进行审计，对违反廉政操守行为进行监督、检举及处理，建立风险管控体系以规避运营管理中的风险事宜。

集团在风控一体化系统中建立内控自评机制，设置内控协调员进行统筹与员工培训，使职能部门的员工参与工作流程的内控测试工作，从而及时发现一般缺陷或管理问题并进行整改，实现对内部管理的持续提升。内控自评通过以下流程进行：



集团审计部通过定期对关键领域、流程舞弊风险点进行评估，将舞弊风险控制点作为标准审计方案的评价内容，在开展常规、专项审计时重点关注，对审计过程中发现的疑似舞弊信息及时移交集团监察部作进一步调查处理。

2. 廉洁与反舞弊管理

诚实守信、合法合规、廉洁自律的企业文化是集团的立足之本。集团秉持“做有良心、有社会责任感的阳光企业”的价值观，持续修订并落实廉洁建设相关制度，提升内部风险管控措施与执行力，加强对员工的廉洁宣传与教育，从而提高员工对贪腐事件的警惕性，在集团上下树立反腐倡廉的优良风气，致力打造阳光企业。2017年度，未发生对集团或员工提出并审结的反贪腐相关诉讼案件。

制度建设与培训：集团重视阳光廉洁建设，要求所有新入职员工、经理人必须参加集团内部组织的廉洁文化培训，并设定了一系列员工行为操守巩固内部的廉洁文化。

《集团员工利益冲突管理规定》

规定了利益冲突事件的范围、申报流程及相关员工未按规定进行申报的责任

《集团员工职务行为管理规定》

强化监督、约束并规范公司员工职务行为，分别从员工利益冲突，索取、收受贿赂，侵占、挪用、私自处分公司财务，财务资金，工程项目，招投标及采购，销售策划，信息保密，人力资源，印章保管，失职、渎职，工作场所等维度明确公司禁止员工进行的行为，并明确了调查以及处罚的规定

《集团员工违规违纪责任追究办法》

明确集团追究责任的方式、追究及申诉处理流程，并按照不当职务行为的案件类型及影响程度细化了处罚规则

合作协议约定：集团要求与外部单位签订采购合同、施工工程承包合同、项目合作协议等合约时，合作单位需同时签订《阳光合作咨询函》、《碧桂园供应商廉洁合作须知》等有关廉洁合作协议，对收受商业贿赂等违规行为进行约束，规范合作关系，与合作伙伴共同发展。

举报与查处：集团风控审计监察中心设置专用邮箱和热线电话作为举报渠道，认真听取员工、客户、合作伙伴等各方的投诉举报。在接到举报后，风控审计监察中心对于举报人的身份和举报线索内容实施严格的保密措施，并对举报事实进行调查。如经调查发现被举报人确有违规违纪行为，集团会根据《碧桂园集团员工违规违纪责任追究办法》，对被举报人进行批评、记过、降级、解除劳动合同等处理，并追回集团经济损失。对于违反法律的员工，移交公安机关处理。本着公开、公正的原则，集团会将案件调查结果反馈给举报人，并在集团内网定期公示。

案例

第二届阳光文化节

碧桂园集团董事会主席杨国强说“一家企业如果不够阳光，就走不了太远。”

集团2017年举办第二届阳光文化节，以“正道致远”为主题，在员工中弘扬诚实守信、合法合规、廉洁自律的工作作风，为公司发展和社会进步凝聚正能量。阳光文化节的启幕仪式上，杨国强主席强调“贪腐，是人生最大的亏本生意”，倡导所有碧桂园员工在诚实守信、合法合规的前提下，通过自己的努力获得成功，集团对贪腐违法行为零容忍。启幕仪式现场颁发“阳光单位”、“阳光奖”等奖项，播放反腐倡廉微视频《永不懈怠的斗争》，进行警钟长鸣的敲钟仪式，向全体员工表明集团反腐倡廉、夯实正道致远的企业文化氛围的决心。本届阳光文化节举办“超级演说家”演讲比赛，“一站到底”文化知识竞赛等趣味活动，倡导员工“健康生活、快乐工作”，建立阳光向上的企业文化。



“正道致远”第二届阳光文化节杨国强主席讲话



阳光文化节“一站到底”文化知识竞赛总决赛合影

2017年6月19日，以“同心同行，共享共赢”为主题的“中国企业反舞弊联盟2017年年会”在广东顺德召开，为期两天，共有200多位企业代表参加，碧桂园为本届年会的轮值主席单位，将协助联盟在本年度开展以下工作：

- 秉承初心，继续坚持吸引优质会员入盟，提升联盟社会影响力
- 深化反舞弊机制，将不诚信信息共享扩展到不诚信供应商
- 加大开展反舞弊技术培训力度，探索反舞弊职业能力认证
- 组织编写反舞弊案例库
- 开展舞弊风险库预警指标体系建设
- 发布行业舞弊报告白皮书



中国反舞弊联盟于2015年6月19日成立，由碧桂园、阿里巴巴、复星、美的、顺丰、万科、中集等多个行业的标杆企业发起，旨在通过创新与合作，帮助企业实施反舞弊建设和制度举措，推进资源和信息共享，搭建企业反舞弊经验交流平台，助力建设廉洁、公正的营商环境，携手遏制企业舞弊行为。截至目前为止，联盟遍及全国20多个省（市、自治区），覆盖企业人员200多万人，在全国企业发挥了反舞弊主导作用。



为环境
创造价值

VALUE C
ENVIRON



**REATION FOR
IMMENT**

为环境创造价值

高速的经济发展伴随着巨大的环境压力。集团深知作为企业公民所应承担的环境责任，积极引入可持续的运营模式，以减少业务发展对环境造成的负面影响；充分利用专业所长，推广绿色建筑与可持续的城市空间，汇聚力量共同应对全球气候变化等环境问题。

集团践行绿色低碳发展策略，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等对集团有重大影响的环境法律法规，持续完善环境管理制度体系，强化环境管理责任，大力探索环境保护的有效途径，务求构建资源节约型、环境友好型企业。

1. 环保策略

集团将绿色环保理念融入业务规划与日常运营之中，现有主要的环境管理策略包括：



2. 环保制度

2017年，集团根据宏观政策方向以及自身业务发展，审阅并进一步修订环境保护管理制度，明确从总部至各业务板块的环境管理与监督职能，为项目建设、设计、物资采购、物业运营、日常办公等方面设立了全面的环境管理要求及工作指引，以全方位提升集团的环境管理水平，履行环境义务，打造企业绿色文化。

3. 环保实践

3.1. 绿色建筑及施工

顺应中华人民共和国住建部于2016年发布的《绿色建筑行动方案》要求，集团大力发展绿色低碳建筑，积极探索建筑工业化的设计、施工、部件生产等，坚持推行住宅精装修，致力在建筑的全寿命期内，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染。

在绿色建筑方面，集团因地制宜，结合项目定位与客户需求，多部门联合评估审议低耗、环保、高效的项目设计方案，以实现建筑与自然环境的协调统一。集团积极推动绿色建筑评级、打造绿色标杆项目。作为集团绿色建筑的示范样本，集团总部大楼、马来西亚森林城市、潼湖科技小镇等均采用了立体城市设计理念，融入垂直绿化和多维度生态景观系统，合理应用可再生能源、智能化设备以及LED照明系统等技术，以实现绿色建造的目标。

2017年，集团进一步深化与建筑科学研究院等专业机构的交流合作，共同梳理适合集团标准化项目的绿建关键技术，致力全面推进和提升节地、节能、节水、节材和环保技术在城市建设中的应用推广。



案例

潼湖科技小镇

科技小镇标杆项目——潼湖科技小镇，在城市建设方面，潼湖科技小镇采用立体城市的分层设计，地下一二层是交通和停车空间，地面全是公园，全面采用垂直绿化和多维度生态系统，探索生态城市和智慧园区、智慧社区、智慧城市的建设路径。

装配式建筑作为绿色建筑的典型代表，是实现建筑业“绿色化转型”的必由之路。集团积极响应国家近两年来出台的装配式建筑相关政策，健全标准体系建设、提升集成一体化设计能力，完善技术体系与施工工艺工法，推进绿色建筑与装配式建筑的融合，以实现装配式建筑的有效应用。2017年，集团入选国家首批装配式建筑产业基地。

- **标准规程：**集团设计研究院将参与编写国家行业技术规范—《预制混凝土外挂墙板应用技术标准》（JGJxx-201x）。该标准为我国装配式建筑行业最具权威的纲领性技术标准之一。
- **设计能力：**集团新型技术研究部大力投入建筑产业化技术在项目策划、设计、生产与施工全产业链的实施路径，加大对BIM软件的开发应用，全面推广绿色建筑及建筑智能化技术。
- **施工工艺和工法：**SSGF工业化建造体系，以“Sci-tech科技创新”、“Safe & Share安全共享”、“Green绿色可持续”、“Fine & Fast优质高效”为四大核心理念，整合20余项新建造科技，实现精品品质、高速度、低能耗的建造，是集团应对新型装配和建筑工业化的有效解决方案。

SSGF工业化建造体系可使工期大幅缩短8至10个月，施工技术的创新显著提升了生态环保效益，以1,000万平方米建筑面积预估，如采用SSGF体系的项目相较传统工艺可节约木材39.6万立方米、水28.8万吨、水泥25.77万吨、砂72.5万立方米，实现安全、可持续、绿色环保、优质高效的建造目标。



案例

集团首个装配式建筑项目 - 上海浦东星作

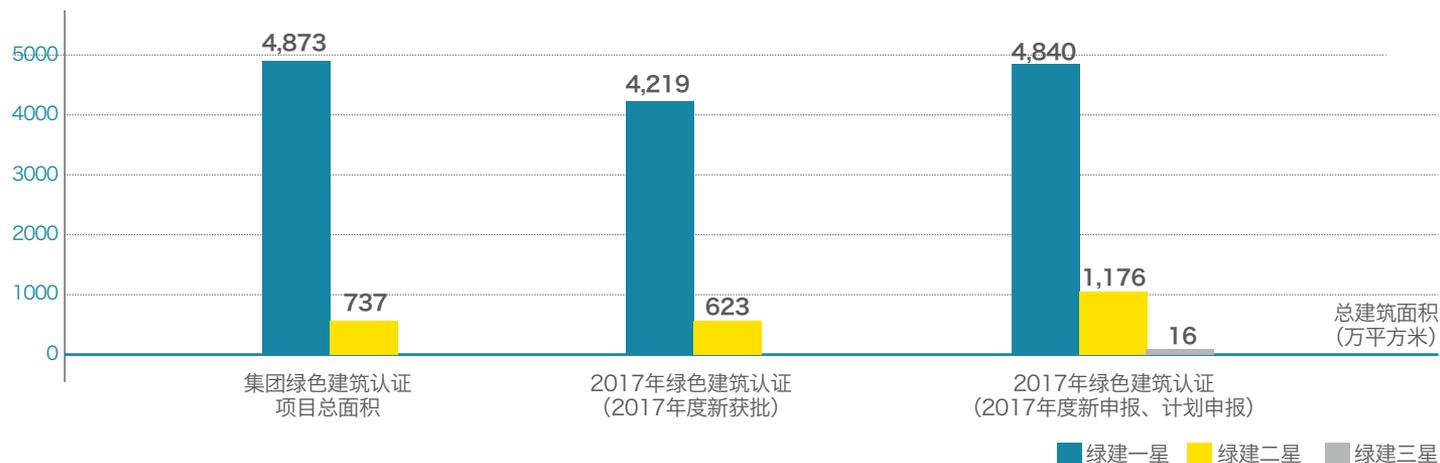
浦东星作项目位于上海市浦东新区南汇新城，项目采用了多项绿色建筑技术措施，如装配式建造、土建装修一体化设计、透水铺装地面、高效节水灌溉技术等。浦东星作为集团首个装配式建筑项目，通过了绿色建筑设计二星级评审，以实际行动为房地产业的可持续发展做出了有益探索。



集团绿建项目数量

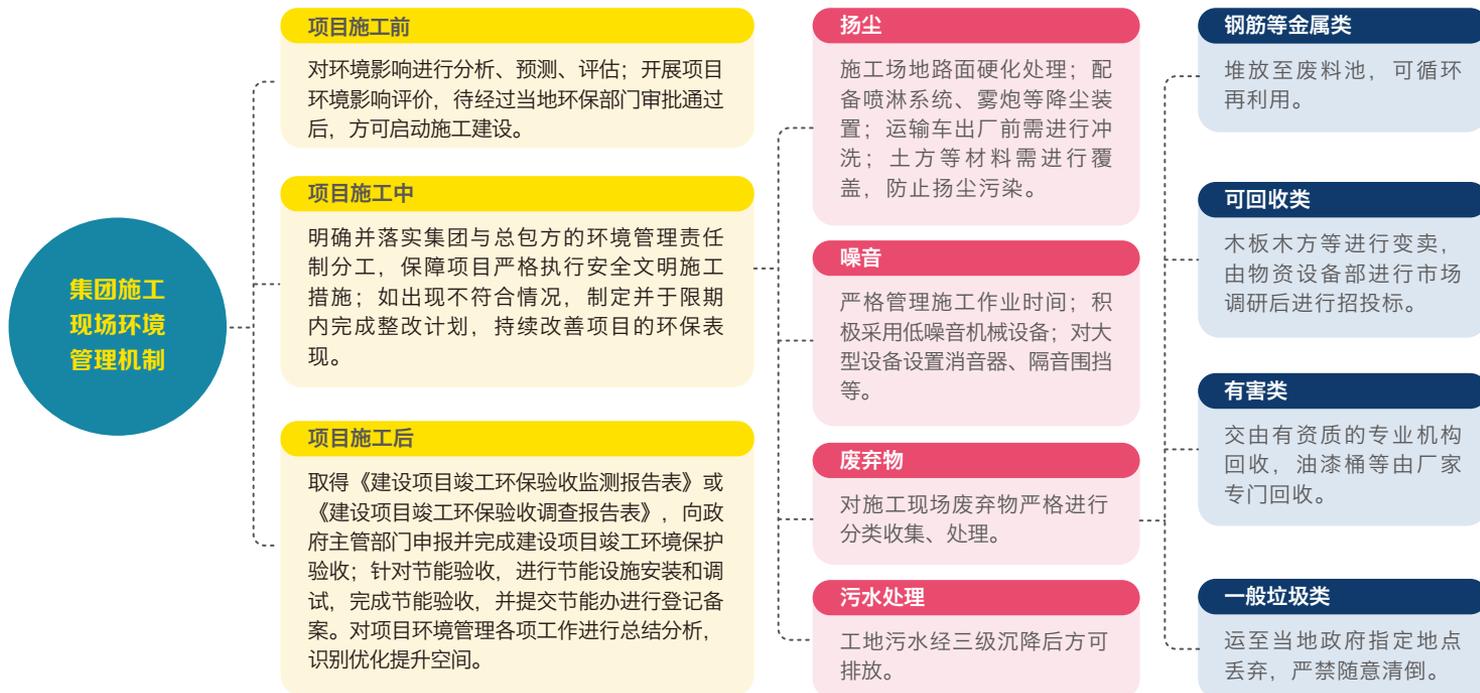


集团绿建项目总建筑面积 (万平方米)



3.2. 绿色施工

2017年，随着国家大气、水、土十条的环境保护措施的陆续发布，各省市环保督察工作全面启动，各地的“停工令”也不断升级。为有效管理开发项目的施工现场环境，集团制定并落实安全文明施工管理办法以及标准化图册，加强对项目的监督管理，确保符合法律法规及合同的环保要求，最大化减低施工建设对于自然环境的负面影响。



3.3. 绿色运营

集团的物业与酒店管理业务将绿色环保作为重点工作目标之一，积极推广各类节能改造，推行节能降耗措施，致力为业主及客户提供绿色、健康、品质的居住体验。

集团物业板块依照国家住建部“十三五”规划纲要规定，大力推广绿色运营模式，积极发展绿色物业。在项目日常运维管理过程中，加强资源与能耗管理，明确从总部至项目工程部的管理职责，对各项目的节能环保表现进行定期评估，并引入清晰的问责与奖罚机制，以实现项目的环保目标。

在能耗管理方面，逐步引入LED灯替代老旧照明灯、优化感应开关控制系统、推进电梯、空调节能改造，以减少浪费，全面提升用电效率。在节约用水方面，物业完成了项目二次供水改造，采用自动喷灌系统；同时加强对于供水管网的监督维护，有效避免漏水、渗水等水资源浪费现象。

物业板块于在营项目设置分类回收垃圾桶，积极向业主普及垃圾分类知识，提升业主的重视程度与积极性，从而逐步落实国家关于垃圾分类收集的环保要求。同时设有旧衣收集箱，实现对旧衣物的回收与二次利用。

集团酒店板块亦将绿色环保作为管理原则之一，在加强自身能源与资源管理的同时，积极向住客推广绿色健康的出行与休闲方式。2017年，酒店集团携手共享电动汽车平台—幸福叮咚，在旗下碧桂园凤凰酒店设置独立站点，将共享车辆带到住客身边，满足住客的自驾需求。双方将共同打造基于旅游住宿出行需求的绿色环保计划，幸福叮咚将根据碧桂园酒店客流量、住客出行习惯及周边人口密集度等，进行站点铺设和合理的车辆投入，以酒店为中心，辐射惠及周边社区，让酒店住客及周边市民真正享受“共享出行带来的便利”。

3.4. 绿色办公

集团倡导绿色环保的工作方式，坚持执行节能降耗措施，鼓励员工实践绿色环保行为，共同营造绿色办公文化。

能源及水资源管理

- 严格监控办公区域的用电和用水情况，及时分析用量异常原因，制定并落实改善措施；
- 善用日光，保持灯光设备及灯泡洁净以达致最高照明效益。
- 执行人离关灯的规定，每晚由专人对各楼层区域进行巡查，严禁能源浪费；
- 优先选购节能的电器及电子设备；
- 总部楼顶设有太阳能设备，面积计220平方米，自2013年10月1日启用以来，持续为总部泳池和餐厅提供热水；
- 总部公共走廊照明采用智能控制系统，实现场景功能控制、定时功能及移动红外感应器功能；场景包括白天、夜晚、深夜、休眠四个模式，通过模式切换可有效地节约能源；
- 鼓励员工走楼梯，减少使用升降机。
- 倡导1km内的员工步行上班，成立员工顺风车群，同时引入共享汽车与单车，鼓励员工绿色出行。



碧桂园总部引入共享单车

案例

2017年地下车库照明系统改造

2017年，总部将地下车库796支灯管从原来常亮的LED改为T8感应灯管。LED灯管常亮瓦数为13W，而T8感应灯管在无车无人的环境下，会自动开启节能模式，节能模式下的瓦数仅为3W，从而减少了电能的浪费，同时延长了灯管的使用寿命。

节约用纸及其它资源

- 于各项业务积极推行并升级信息化办公及培训平台建设，在提升办公效率的同时，减少纸张等自然资源消耗；
- 利用视频会议代替部分差旅出行，从而减少差旅产生的温室气体排放；
- 对办公设备进行定期保养，延长使用寿命，提升资源使用效益；
- 减少独立打印机，设定双面打印为标准设置，减少办公用纸的消耗；
- 使用森林管理委员会（FSC）认证纸张用于名片打印。

废弃物处理

- 无害办公垃圾：每日收集并清运至环卫站进行集中处理；
- 餐厨垃圾：实行分类收集、日产日清，并交由专业公司进行处理；
- 废旧墨盒：由供应商负责统一回收处理。



案例

变废为宝 - 快递袋重复利用

总部清洁人员遵循绿色环保的理念，在日常垃圾倾倒地收集快递袋，将其整理铺平，按大、中、小号分类存放，用剪刀将开口处剪开，用以替换黑色垃圾袋，一年可为集团节省至少3万个垃圾袋的消耗，同时实现了对快递袋的重复利用。

3.5. 绿色环境

碧桂园总部大楼将建筑内外部的可绿化空间利用得淋漓尽致，以立体垂直绿化、多层次群落形成绿化组团、藤本植物攀援缠绕的形式，拓展绿化空间，最大程度地提高了建筑的绿化覆盖率和植物的叶表面积。2017年，总部大楼的绿色植物覆盖面积（已包含植物的冠幅面积及攀藤植物的实际面积）已达27,660m²，为员工提供了清凉、舒适的办公环境。



3.6. 环保宣传

集团深知环境保护需要社会大众的共同参与，致力利用自身的资源优势，积极向员工、业主、供应商等利益相关方传递绿色环保理念。集团总部及各业务板块定期组织多元化的环保活动，以提升利益相关方的环保意识、鼓励他们在日常生活中努力践行绿色行为，携手共同实现绿色可持续发展。

对员工

集团定期通过多渠道向员工传输环保知识，于办公区域设置宣传标语及温馨小贴士，以提醒员工注意节水节电。

对业主

通过各类社区活动号召业主节水节电、参与垃圾分类等环保行动。

2017年，物业公司组织全国社区积极参与世界自然基金会（WWF）“地球一小时”活动号召，在一小时内关闭不必要的电灯及耗电产品，以此表达对应对气候变化行动的支持。地球一小时得到了广大业主的认同，全国共有超万户家庭参与其中。我们希望藉此机会让大家体验节能的好处，加强环境保护意识，共同践行可持续生活方式。



对客户

作为低碳环保理念的积极践行者，酒店集团已连续多年参与地球一小时公益活动。2017年3月25日，酒店集团携旗下酒店共同举办了“牵手共创蓝色WE来”活动，在熄灭酒店不必要照明设备的一小时间，邀请下榻宾客参与“低碳生活WE来暨鸡尾酒会”，并向客人介绍“地球一小时”活动及酒店环保举措，积极推广绿色低碳的工作与生活方式。本次活动共吸引五千余人参与。



3.7. 环境关键绩效数据统计

根据港交所《ESG报告指引》要求，集团于2017年度继续开展环境数据的收集与统计分析工作。在2016年的数据统计基础上，2017年我们从以下三个方面着手进一步提升了数据收集能力水平，确保数据填报的准确性与一致性，以满足利益相关方对于企业可持续发展表现日益增长的期望与要求。

- **环境数据收集责任架构：**2017年，集团进一步明确了“总部 - 区域 - 项目”三级的数据收集与汇报渠道，以及各层级的数据收集责任人；
- **环境数据收集培训：**集团组织地产板块各区域的数据收集负责人进行环境数据收集专项培训，编制并下发环境数据填报指引以及常见问题答疑手册，帮助填报人准确理解数据项目内涵以及填报要求，提升数据填报能力；
- **环境数据统计工具：**审阅并完善了数据填报模板，便于数据收集责任人理解与填写，以确保数据填报的准确性与一致性。

2017年度环境关键绩效指标请详见本报告附录I集团可持续发展表现概述。



**VALUE CREATION FOR
SOCIETY**

**为社会
创造价值**



碧桂园志愿者
Country Garden Volunteer

碧桂园志愿者
Country Garden Volunteer

佛冈特产
YOU

为社会创造价值

“

走过来的路，令我深知知识的重要，知识可以改变命运。知识是战胜贫穷的最好利器，拥有知识方可改写一个人乃至国家的命运。人的生存与发展，国家的兴旺与发达，社会的文明与进步，靠的是知识和智慧。

集团董事长主席 杨国强 ”

集团积极承担企业社会责任，以“做有良心、有社会责任感的阳光企业”为企业文化核心理念。董事会主席杨国强自幼家贫，依靠国家发放的奖学金才得以完成学业，如今集团在杨主席的带领下，成立至今二十六年始终贯彻国家“实事求是、因地制宜、分类指导、精准扶贫”的方针政策，以“国强公益基金会”为扶贫平台，在教育扶贫、产业扶贫、救灾赈灾等方面，大力投入社会公益慈善事业。2017年，集团在慈善公益领域共投入金额 7.92亿元。

1. 教育兴国 硕果累累

2017年，集团继续致力为有需要的贫困家庭和学子提供适时的助学帮助，让他们能凭借知识、自信和正确的价值观改变命运。

1) 仲明大学生助学金

仲明大学生助学金由杨国强主席于1997年初出资设立，杨主席坚持每年定期汇入100万元（自2006年起增加到每年200万元），以资助广东19所高校贫困大学生完成学业。

“受惠社会、回报社会、让爱薪火相传”是仲明助学金设立的初衷和宗旨，也是它得以不断发展、深入人心的基石。自仲明助学金设立起，凡是受过资助的贫困大学生，都需签订一份“道义契约”，承诺有能力时返还助学金以帮助更多有需要的人。如今，受助的仲明学子纷纷返还助学金，甚至设立新的助学金，传递爱心。

2017年，仲明大学生助学金已**成立二十周年**。在成立二十年间，累计**9,664名**贫困优秀学子获得资助。2017年11月19日，2017年度仲明助学金颁发仪式暨20周年庆典上，**533名**大学生获得年度资助，受助学生返还助学金已超过**270万元**。



集团董事长主席杨国强问候仲明助学金受助者

“仲明在我最困难的时候给了我们帮助，更重要的是在我心里播下了爱的种子，仲明就像是我的精神家园。”

-- 仲明校友亲子家庭代表曹杏安

“仲明助学金不仅给予我们物质上的帮助、还有精神上的支持，我们将来学有所成必将回报社会，让爱薪火相传。”

-- 中山大学岭南学院学生李兰玉代表2017级仲明学子发言

2) 纯慈善、全免费的全日制寄宿中学 —— 佛山市顺德区国华纪念中学

2002年，杨国强主席捐资2.6亿元，创办了纯慈善、全免费的全日制寄宿中学——佛山市顺德区国华纪念中学。国华纪念中学致力于为全国各地“最优秀，最贫困”的少年提供最好的高中教育，秉承“为国家培养精英人才”的理念，承担学生在校所有费用，并提供助学金直至学生完成大学、硕士、博士所有学业。

杨国强主席每年投入国华纪念中学的资金超过4000万元。2017年2月12日，国华纪念中学作为唯一社会力量办学教育扶贫案例入选我国第一部教育扶贫蓝皮书《中国教育扶贫报告（2016）》典型案例。

2017年，国华纪念中学正式**成立15周年**。办校15年来，国华中学共接收并帮助了**2,747名**学生接受高中教育。学校一直保持极高的本科升学率，2017年，重点本科录取率超过**96.66%**。



国华纪念中学15周年国华学子举办集体婚礼



建校坚守至今的教师合影

3) 全国唯一全免费的大专院校 —— 广东碧桂园职业学院

2014年，杨国强出资4.5亿元创办了全国唯一全免费的大专院校——广东碧桂园职业学院。所有入读学生不仅免除一切费用，还发放日常生活补贴。学院积极尝试校企融合办学模式，结合集团的企业经验和学院的专业知识，培养真正实干、能干的技术人才。

2017年，广东碧桂园职业学院迎来首届毕业生。**首届毕业生共计290人，就业率达到99.6%，就业对口率93.5%**。179名毕业生获基层管理干部或技术骨干岗位，占毕业生总数62.19%，其中11位同学通过竞聘获取的职务岗位，月薪突破万元。学院毕业生就业平均月薪高出广东省内职业院校平均月薪近千元，同时高于省内本科生就业月薪。



广东碧桂园职业学院首届毕业生



这个世界在乎的是你的努力和创造力

— 学校创始人于广东碧桂园职业学院首届毕业典礼的发言

杨国强 2017年7月1日

感恩让我坚持扶贫之路

今天是伟大的中国共产党生日，正是共产党领导下的改革开放给我们有发挥才能的机会。现在党又提出要在2020年全面脱贫，这是多么了不起的党，多么了不起的国家。因为我在贫困的家里长大，也知道贫困的痛苦，所以我就尽量做我应该做的事，很感谢这个社会给我的所有。我高中一年级7块钱的学费交不上，我要回家种田，老师到我家要我去读书，我爸说没有学费了，7块钱都没有，结果老师替我申请了一个助学金，领了7块钱学费，就有机会读到高中毕业，所以我很感恩，感谢社会使得我们这样的人都有机会。

节俭让我们有力量前行

我18岁前都没有房子住的，是很贫困的人。我18岁出来工作——种田，既要养家，又要盖房子。但每天工作才5毛钱。我就省着每分钱，真的用“分”来算的。我结婚的那年24岁，从18岁到24岁这6年多的时间，我做了三件事：建了两栋房子和结婚。结婚用了400块，第一栋房子自己建的，用了600块，第二栋房子也是自己建的，用了1,500块，加起来花了2,500块。这是用数学算不出来的，主要是因为节俭。

在座的家庭经济都一般般，不过应该比我当年要好。虽然不期待大家以后都大富大贵，但希望起码能够有一个比较好的生活。所以今天想跟同学们讲一下以后的人生路怎么走。我想强调几件事：

第一个是不要做违法的事；

第二个是要勤劳，不要怕吃苦，不要怕吃亏；

第三个是节俭。

如果你不节俭，不慢慢地积累，让自己的生活好起来，你就不会有力量往前走。钱花了就没有了，要你的钱够你很好地生活，心里才会踏实。如果人家喝啤酒你也喝啤酒，人家做什么你也做什么，这是不行的。只有与众不同，最后才能与众不同，变成一个有为的人。

我也不是一开始就是董事会主席，我种过田，做过建筑小工，做过建筑队队长，做过建筑公司的总经理，什么都做过。如果能够抓住机会，就去做好每一件小事。如果连小事都做不好，如何做大事？



勤劳是我们的立身之本

我最开心的那一年可能是19岁的时候吧，因为我梦想着自己的房子，我每天很努力地劳动，我下河抓鱼去卖，赚了钱，就去买砖。那时候我住我哥6平方宿舍的阁楼上，没有窗户，天气热的时候40多度，我穿短裤衩，上衣都不穿，就躺在里面，一动也不动，想着今天我的房子又多了10块砖就很开心。20岁的时候我人生的第一间房子就自己建好了，是一室一厅。所以，勤劳努力很重要，特别是对贫穷的孩子来说。

如果每次我都做聪明人，偷懒——你们知道我也不是太笨的，如果我真的想偷懒我也会，不过我从来不做——大家不会对我有好感，提拔我，给我机会。如果有什么好东西都抢着要，你想人家会跟你变成好朋友吗？我爸爸教育我说，如果你有两块钱在口袋里面，跟人家吃饭要你给钱，不要别人给，不然会没有朋友。

聆听、观察、阅读、思考

10多年前学校要我写几个字给我的孩子，每个家长都要写。我就写了八个字，一个是“聆听”，就是用心听人家讲话；第二个是“观察”，就是用眼睛来看所有的事；第三个就是“阅读”，最后两个最重要是“思考”。这八个字，对在座的所有同学们都是有用的，这八个字我亲自用毛笔来写给她的。

我们都是平常人，我跟你们说的很多东西也不一定是对的，你们要用心去看。学会别人想事情的方法，你的脑袋也会变得灵活，就会进步，你们可以试试看。就算老师讲的，你们都可以怀疑：可不可以是另外一个样子，可不可以有改变的机会？据说人类的脑袋都只是开发了一点点而已，所以你可以不停地去想。保持这个习惯，你将会看到人家看不到的东西。你的知识将会更丰富，你的竞争力也会提升。我连大学都没有读过，今天我还带着4个博士，他们都很厉害的，说我是博导，他们跟着我学习做事。我想我是连大学都没进过的，我怎么有资格做博导，我不过是一直很用心做事罢了。

这个世界在乎的是你的努力和创造力

这个世界在乎的是你的努力和创造力。大家不要因为职业学院出来的就自卑。你们就算考上了重点大学又怎么样，是不是每一个人都成才呢？不见得读了名校就会怎么样，不是的。学校只不过是人生很短的一个阶段，能代表什么呢，接下来要用成就来说话，就是这样简单。

很多人都觉得老天不给机会，怨天尤人，其实有什么呢？我们那个年代指定了你种田就只能去种田。我高中毕业，我的成绩在班里名列前茅，想当老师，但学校不要我，即使我比那些当上老师的水平还高。在那个年代你要有背景，要有运气。今天不需要了，自由了，你们的机会多好。



广东碧桂园职业学院2017



7届毕业合影 2017.07.01

4) 全免费的国良职业培训学校

2007年，在总参军务部支持下，杨国强主席出资5,500万元创办了全免费的国良职业培训学校。同时，他也给安徽省“雨露计划”捐资2500万元，目标是向农村籍退伍军人提供系统培训，使之成为技能型产业工人。学员在校期间的学习、生活等费用均由杨国强和杨惠妍承担。

学校成立十年以来，杨国强主席累计出资**1.4亿元**，共计资助**14,466名**农村籍退伍军人接受职业培训，并帮助其走上工作岗位。

5) 惠妍教育助学基金

2017年，杨国强主席捐款1亿元启动“惠妍教育助学基金”。惠妍基金贯彻集团“用知识改变命运”的助学初衷，秉承“让每个顺德孩子都有书可读”的创办理念，致力于为顺德区内贫困失学儿童提供帮助，帮助范围覆盖至幼儿园、小学、中学和大学。

惠妍基金自2017年成立起，未来十年内将每年拿出**1,000万元**开展助学活动。顺德慈善会秘书长表示，目前区内第一阶段的助学金已经完成审核和发放，惠及家庭共计**530户**。第二阶段助学对象的征集和审核工作已经开始。



2. 精准扶贫 共赴小康

集团积极响应国家坚持精准扶贫，精准脱贫的号召，坚持“六个精准”的理念，即“扶贫对象精准、项目安排精准、资金使用精准、措施到户精准、因村派人精准、脱贫成效精准”，在全国范围内不同贫困地区支援基建建设和开展扶贫项目。

碧桂园新农村建设领导小组：

职位	人员
总指挥	杨国强 主席
组长	杨惠妍 副主席 莫斌 总裁
副组长	宋军 执行董事 梁国坤 执行董事 黄宇装 集团副总裁 朱剑敏 集团副总裁
办公室主任	罗劲荣 集团助理总裁
办公室副主任	高峰、刘刚、田冲

广东省 - 助力广东打赢三年脱贫攻坚战

集团响应广东省委、省政府“规划到户，责任到人”的“扶贫双到”政策，助力广东打赢三年脱贫攻坚战。近年，以英德市树山村绿色产业扶贫项目、潮州市饶平县浮滨镇黄正幸福新村等项目为代表，集团在扶贫中帮助发展当地特色产业，实实在在地改善当地百姓的生活水平。

项目代表：鱼咀村、连樟村

集团整县帮扶英德78个贫困村：采用“整体规划、重点打造、分步实施、连片推进”的模式，助力推进示范村建设工作。

项目代表：乐昌市和村、黄塘村

集团响应省委、省政府关于把全省相对贫困村建设成为新农村示范村的号召，为村民建设幸福家园和美丽乡村。

项目代表：黄正幸福新村

集团按照“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”的要求，根据黄正村现实情况，将黄正村委辖属五个自然村实施整体搬迁，建设黄正碧桂园幸福新村。

项目代表：桥陈村

集团积极响应广东省委、省政府新时期精准扶贫工作，决定投入2,000万元在汕头市开展精准扶贫工作，其中1,000万元用于朝阳区金灶镇打造“桥陈碧桂园新农村示范村”项目。



案例

大力推动技能培训 助力乡村振兴战略

自2012年以来，针对农村人口居住分散，集中组织难度大的特点，碧桂园集团先后在广东、广西各地进行了叉车、电工技术、焊工技术、财务会计、家政育婴等九种免费技能培训，将职业教育的课堂搬到村子里。截至2017年年底，共有21,857名农村劳动力参加培训，超9,000人实现推荐就业，月薪在2,000-10,000元不等。同时，碧桂园培训项目已制定了近中远期规划，并与金博士培训学校合作培训技术工人，计划于2018年年底之前培训工作覆盖78条扶贫村，推动培训村民对口就业，实现半数以上培训学员增收脱贫。



碧桂园采茶技术培训现场

1) 海归博士参与树山村精准扶贫

树山村，一个位于广东省清远市英德市西牛镇西的贫困村，于2010年被杨国强主席选定作为企业帮扶点。七年间，集团出资帮助树山村整理村貌，打造苗木种植产业，并派驻扶贫干部驻村与政府一起开展产业扶贫和整村改造。现今，树山村苗木种植产业产出已超2,000万元，户均增收约7万元。

2017年2月，树山村又迎来了一位特别的碧桂园驻村扶贫干部—海归女博士杨洋。杨洋博士在日本留学9年，获取了日本千叶大学博士学位。她入驻树山村后，坚持“把树山村当家，把村民当做家里人”，积极融入当地村民的生活中。杨洋博士打算下一阶段以村子独特的“竹文化”为基础，推动农户产品市场化。此外，培训基地和展览馆的建设、老房子的修缮改造、学校的升级改造都有待进行。

碧桂园扶贫团队有信心：既然拥有集团给予的平台和支持，也已初步探索出了扶贫发展方向，树山村一定能成为有自己发展特色的社会主义新农村。



2) 推进和村社会主义新农村示范村建设

集团响应省委、省政府关于把全省相对贫困村建设成为新农村示范村的重要决策部署，采取携手共建的方式，加快推进和村社会主义新农村示范村建设。集团通过广东省国强公益基金会捐赠款项2,000万元用作建设资金，并派驻扶贫专业团队按基金会相关规定独立投放使用和审计监督。其中建设内容重点推进农村居住环境综合整治。

该项目于2017年10月12日正式全面启动。截止2017年底，和村篮球场、三大休闲平台已建设成型投入村民使用，村主干道道路景观打造已全面完成建设；和村及五汪自然村两大停车场已完成场地平整及地基夯实，村主干道道路重建及拓宽工程正在建设当中。



3) “三改造一扶持”帮助桥陈村贫困户脱贫

桥陈村是汕头市潮阳区金灶镇辖下的一个纯农的革命老区村，全村总人口1,350人，245户，劳动力450人，贫困户35户150人。村民以外出打工和农业生产为主，村民收入低下，是广东省新时期精准扶贫2,277条村之一。

集团携手汕头市农业局、农科所、中国人保财险汕头分公司等挂钩帮扶单位一起，通过“三改造一扶持”，即旧村改造、危房改造、环境改造、产业发展扶持等有效措施，改善人居环境、完善基础设施配套、促进村集体经济发展，确保贫困村和贫困户全部脱贫，努力把桥陈村打造成为湿地生态和农业观光型的美丽乡村。



广西壮族自治区 - 田阳县苗木产业精准扶贫项目

集团积极响应东西部扶贫协作的号召，与广东省扶贫办和广西壮族自治区扶贫办、工商联等单位积极沟通，确定在桥马片区央律村实施苗木产业精准扶贫项目。项目以桥马片区央律村为地域核心，引导、扶持片区的建档立卡户，采取“市场主导、建档立卡户参与、企业帮扶、政府支持”的运作方式，通过“企业+合作社+建档立卡户”的模式，借鉴碧桂园树山村“借本你种，卖了还本，赚了归你，再借再还，勤劳致富”的成功经验，打造苗木产业精准扶贫基地，拓宽建档立卡户的增收渠道。

截至2017年12月25日，苗木产业精准扶贫项目共销售苗木44批次，销售金额87.17万元，获利42.64万元，户均增收超10,000元。



海南省 - 精准扶贫项目

集团于2017年9月启动鳌镇南强村美丽乡村项目，对整个村庄的民居进行立面改造。截至12月23日，草寮包厢已完成建设。12月新增美丽乡村参观动线外立面和三套民宿改造工程，工程项目正有序推进。

2017年10月18日，集团支援建设的琼海市石壁镇水口仔村项目正式落地，集团进驻琼海市以来，积极参与各项扶贫产业，2016年就曾为水口仔村捐资30万元发展黑山羊养殖业。2017年，集团在琼海市“圆梦助学”活动中捐赠200万元，资助贫困学子完成学业，改变命运。此外，为了进一步壮大贫困村集体经济，集团根据地方产业发展思路，采取精准扶贫举措，扶持石壁发展五色粽产业。



3. 员工志愿者活动

“

希望碧桂园人每一年都拿出一定时间，以适合自己的方式做公益。一个人的力量也许是微不足道的，但是我们相信，如果每一位碧桂园人都能够在日常行为的点滴细节中融入公益行为，这份力量将是不可估量的。

集团总裁、志愿者协会会长 莫斌 ”

碧桂园志愿者协会，由集团员工、业主、供应商、碧桂园学校师生、碧桂园公益慈善项目受助方等群体组成的非官方公益组织，通过关爱留守儿童、寻找国华学子、敬老院服务、医药下乡、碧桂园“悦读馆”、捐助贫困孩子等活动形式，践行碧桂园“对人好，对社会好”的企业精神。

1) 1+1，陪伴是最长情的“告白”

集团2016年推出的“1+1”结对帮扶贫困群众公益慈善项目，整合各方资源，为社会各界爱心人士提供一个参与公益的有效平台。该项目为每一位受助者都建立了档案，在碧桂园的扶贫系统里，每位受助者的名字都对应他们的基本情况，真正做到了“滴灌式”扶贫。

“1+1伴你同行”项目自开展以来，共计帮扶困难家庭73户，受益贫困人数281人，其中受益学生128人。

2) 中国首个“美丽心灵教室”在碧桂园九华山庄正式启用

为了帮助留守流动儿童增强调控情绪、承受挫折、适应环境的能力，培养学生健全的人格和良好的个性心理品质，中国儿童少年基金会和碧桂园集团通过社企联合社会创新的方式，邀请心理学家指导，开发“美丽心灵教室”公益项目。2017年11月30日，本项目首个“美丽心灵教室”在北京九华山庄正式启用。

九华山庄美丽心灵教室将为周边农村中小学校留守儿童提供心理普查、测评、辅导等系统服务，并与碧桂园协同构建代际互动平台，为留守儿童提供“家庭式”的关爱，帮助形成健全的人格和良好的个性心理品质。作为首个留守儿童心理辅导教室的范本，该教室将充分发挥标杆作用，将创新代际互动心理辅导模式在全国范围内进行推广。



老人与少年儿童进行代际互动

3) 集团员工携手全球300万业主种植20万棵树共建绿色家园

为号召海内外300多万业主共同践行“十三五”规划中“绿色”、“共享”的发展理念，2017年3月12日，由集团党委、工会、志愿者协会、社会责任部主办，由团委、物业服务总公司、顺碧物业区域承办的“碧绿社区·美园行动”在顺德碧桂园正式启动。

4. 共筑睦邻文化 营造和谐社区

为营造睦邻友好社区，碧桂园物业发布了《中国梦·睦邻公约》，自从发布以来得到了业主、同行、公司内部的认可。继往年发布了《中国梦·睦邻公约》漫画及《中国梦·睦邻公约》同名微电影，给业主留下了深刻的印象后，2017年我们采取文化石的形式，将《睦邻公约》文化可视化落地，进一步促进社区文化的沉淀。



文化石设计由《睦邻公约》标志及《睦邻公约》内容组成，投放地点主要选择苑区人流量大的出入口、户外业主活动场所或公园街区等显眼位置，加深业主关于《睦邻公约》的印象，共建友好文明社区。

2018年展望



26年来，碧桂园作为中国新型城镇化的身体力行者，始终坚持民生地产理念，为老百姓建又好又便宜的房子——我们的销售均价在中国前十强地产中最低；从选址、规划、建造到服务，碧桂园人以工匠精神，推敲所有细节，全力做到“安全、美观、经济、适用、耐久”的五星级标准，构建目之所及皆是美好的城镇景观线。

2018，是碧桂园的管理品质年，在规模化发展的基础上，我们将进一步强化内控管理，实现高质量增长。

企业管治

“希望社会因我们的存在而变得更加美好”是碧桂园的企业使命。我们宣扬合法合规经营的阳光文化，积极保障内部体系的良性运作，追求社会效益、企业效益、员工效益三丰收。

产品责任

质量和物管是碧桂园可持续发展的生命线。作为中国房地产销售面积最大的企业，碧桂园时刻不忘提升产品和服务质量，狠抓“工期优化、工地开放”，并将进一步深化SSGF新体系和装配式建筑，掀起建筑行业的革新浪潮。

营运责任

“共建、共生、共赢”是碧桂园可持续发展的保障。我们致力于与合作方共建公开透明的商业环境，为客户提供卓越、创新的生活方式及产品，与投资者共见企业的良性发展。

环境责任

秉承“我们要做有良心、有社会责任感的阳光企业”的企业价值观，我们积极承担企业公民的环境责任，持续完善集团的环境管理与监督机制，倡导绿色文化、提升绿色办公、打造绿色社区。

人才发展

优秀人才是碧桂园可持续发展的源生动力。我们聚天下英才共事、集众人智慧而行，全力打造“企业大学”。我们倡导“人人是老师，人人是学生”的学习精神，用优秀的人培养出更优秀的人。

公益投资

“对人好，对社会好”是碧桂园可持续发展的精神力。我们被这份大爱所感召，积极履行社会责任，支持社区发展。我们力推教育扶贫，阻断贫困代际传递；设立科研创新基金，支持产业资源整合落地；启动精准扶贫美丽乡村建设，不遗余力参与脱贫攻坚战。

2018年，碧桂园集团将遵照集团董事会主席杨国强“胸怀凌云志，脚踏实地奋斗！”的指示精神，践行企业社会责任，做新时代新征程的探索者、奋进者、搏击者！

附录I、集团可持续发展表现概述 环境范畴

	关键绩效指标	单位	使用/排放量
排放物	二氧化硫	千克	1.99
	氮氧化物	千克	1,096.90
	颗粒物	千克	84.63
温室气体排放	温室气体排放（范围一）	吨二氧化碳当量	6,084.31
	温室气体排放（范围二）	吨二氧化碳当量	495,418.52
	温室气体总排放（范围一、二）	吨二氧化碳当量	501,502.82
有害废弃物	废弃墨盒/硒鼓	吨	38.46
无害废弃物	办公垃圾	吨	3,103.48
	厨余垃圾	吨	2,978.35
直接/间接能耗量	直接能耗量	吉焦	99,298.83
	汽车汽油使用量	升	135,602
	天然气	立方米	77,463.6
	液化石油气	吨	1,811.36
	甲醇燃料	吨	70.95
	间接能耗量	吉焦	3,270,351.6
	用电量	千瓦时	278,926,783.36
	外购热力（供暖）	吉焦	616,550.22
	外购蒸汽（供暖）	吨	438,390.9
	总能耗量	吉焦	3,369,650.42
	能耗强度	吉焦/百万元	15.31
	用水量	用水量	立方米
用水强度		立方米/百万元	91.68
办公用纸量	办公用纸量	吨	1,238.91

环境数据说明:

- 环境数据的时间跨度为2017年1月1日至2017年12月31日；数据收集范围覆盖集团总部办公区域，地产板块的59个区域公司的区域办公室，及其下属共1,026个项目公司的办公区域与营销中心。集团将逐年扩大环境数据收集范围，于集团其它业务板块陆续开展环境数据的统计工作，以强化对于环境绩效表现的管理。
- 温室气体排放（范围一）主要来自汽车燃油以及员工食堂的一次能源消耗，温室气体排放（范围二）产生于用电量、外购热力与蒸汽，数据来源为相关费用的缴费单以及行政统计台账。国内电网的温室气体排放因子参考国家发改委《2015中国区域电网基准线排放因子》，香港区域电网排放因子参考港交所《环境关键绩效指标汇报指引》，澳大利亚电网排放因子来源于Australian National Department of Environment and Energy（澳大利亚国家环境与能源局）发布的《Australia Government National Greenhouse Accounts Factors Australian National Greenhouse Accounts 2017》，美国电网排放因子来源于United States Environmental Protection Agency（国家环境保护署）公布的《EGRID Summary Table 2016》，其余海外国家电网排放因子参考International Energy Agency（国际能源署）发布的2016年度CO2 Emissions from Fuel Combustion。
- 2017年集团消耗的能源类型包括公务车辆汽油、员工食堂燃料、外购电力、外购热力与供暖蒸汽，数据来源为相关费用的缴费单以及行政统计台账；能耗系数参考国际能源署提供的转换因子以及国家《GB2589-2008T 综合能耗计算通则》。
- 集团用水量为市政管网供水，数据来源为水费缴费单、财务报销记录以及行政台账记录。
- 集团办公用纸为日常办公打印消耗纸张，数据来源为采购部或行政部的统计台账。

社会范畴 雇佣员工人数

		2017年		2016年	
		员工人数(人)	占比(%)	员工人数(人)	占比(%)
按性别	男	72,841	58.35%	54,729	57.94%
	女	51,996	41.65%	39,721	42.06%
按年龄	30岁或以下	68,278	54.69%	50,250	53.2%
	31-40岁	34,280	27.46%	24,074	25.49%
	41-50岁	18,414	14.75%	16,534	17.51%
	50岁或以上	3,865	3.10%	3,592	3.8%
按职级	普通员工	108,385	86.82%	85,472	90.49%
	中层管理	15,951	12.78%	8,810	9.33%
	高层管理	501	0.40%	168	0.18%
按雇佣类型	全职	122,805	98.37%	94,450	100%
	实习	1,109	0.89%	0	0
	其他	923	0.74%	0	0
按地区	中国内地	122,084	97.80%	92,884	98.34%
	港澳	18	0.01%	18	0.02%
	海外地区	2,735	2.19%	1,548	1.64%
员工总人数		124,837		94,450	

流失员工人数（房地产板块）

		2017年		2016年	
		流失员工人数（人）	占比（%）	流失员工人数（人）	占比（%）
按性别	男	3,862	71.9%	1,911	70.4%
	女	1,513	28.1%	805	29.6%
按年龄	30岁或以下	2,640	49.1%	1,396	51.4%
	31-40岁	2,336	43.5%	1,041	38.3%
	41-50岁	340	6.3%	224	8.2%
	50岁或以上	59	1.1%	55	2.0%
按职级	普通员工	3,914	72.8%	2,133	78.5%
	中层管理	1,439	26.8%	571	21.0%
	高层管理	22	0.4%	12	0.4%
按地区	中国内地	4,993	92.9%	2,627	96.7%
	港澳	0	0	6	0.2%
	海外地区	382	7.1%	83	3.1%
流失员工总人数		5,375		2,716	
年内员工流失率		13.7%		10.97%	

职业安全与健康

员工职业安全及健康数据	数据单位	总计
工伤人数	人	18
因工作死亡人数	人	0
健康安全培训时数	小时	5,887
消防演习次数	次	101

员工培训与发展

房产板块人力培训数据统计				
培训数据	授课人数 (万)	授课次数 (万)	平均培训时数 (小时)	培训满意度 (分)
2017年度	1.7	11.2	184	94.7

供应商管理

供应商类别	供应商数量	占总数量比例
材料类供应商	5,369	-
甲指甲供	236	4.40%
专项分包	149	2.78%
其他类别材料	4,984	92.83%
工程类供应商	2,057	-
总包类	328	15.95%
装修类	213	10.35%
其它专业工程类	1,516	73.70%

材料类供应商指由集团采购中心主管的材料类供应商，包括甲指甲供、专项分包、常规类采购、地材、苗木等类别。工程类供应商指由集团成本管理中心主管的包括总包、装修、桩基与其它专业工程类供应商。集团工程类供应商全部位于国内。

客户满意度

产品/服务	2017年			2016年	
	调研方式	调研人数 (人)	客户满意度 (%)	调研人数 (人)	客户满意度 (%)
地产项目	电话调查&随机抽查	60,676	82.0%	5,1271	75.4%
物业管理	400热线问调	30,353	89.56%	-	-
酒店营运	电话调查&当面访问	98,652	97.5%	98,550	97.4%

2017年度，集团物业引入了全新的满意度调研方式，由物业400热线问调代替2016年度的第三方机构，同时进一步完善了计分方法，以更客观、全面的收集客户满意度信息。

社会公益慈善

公益慈善类投入	投入金额 (万元人民币)
捐资助学	24,076.60
广东碧桂园职业学院捐赠	16,000.00
碧桂园-清华大学教育基金	2,500.00
清华、北大、北师大、中大、兰州大学国华杰出学者奖	1,360.00
中山大学惠妍人才基金	1,000.00
顺德区惠妍教育助学基金	1,000.00
顺德区国强慈善基金	1,000.00
国华纪念中学	950.00
仲明大学生助学金	266.60
扶贫济困	40,000.00
2017年扶贫济困捐赠	40,000.00
其他	15,215.30
惠妍医疗人才基金	200.00
善耆养老家园	400.00
中国儿童少年基金会关爱自闭基金	100.00
国强重症儿童救助基金	50.00
国际传媒学子奖	585.00
各区域捐赠	13,880.30
社会投资总金额	79,291.90

附录II、《环境、社会及管治报告指引》内容索引

ESG指标		披露情况	对应章节
A1一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	已披露	为环境创造价值
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	已披露	为环境创造价值 附录I 集团可持续发展表现概述
A1.2	温室气体总排放量及（如适用）密度。	已披露	附录I 集团可持续发展表现概述
A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度。	已披露	附录I 集团可持续发展表现概述
A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度。	已披露	附录I 集团可持续发展表现概述
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	已披露	为环境创造价值
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	已披露	为环境创造价值
A2一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	已披露	为环境创造价值
A2.1	直接或间接能源总耗量及密度。	已披露	附录I 集团可持续发展表现概述
A2.2	总耗水量及密度。	已披露	附录I 集团可持续发展表现概述
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	已披露	为环境创造价值
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	已披露	为环境创造价值
A2.5	制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量。	不适用	—
A3一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	已披露	为环境创造价值
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	已披露	为环境创造价值
B1一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	已披露	为员工创造价值
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	已披露	为员工创造价值
B1.2	按性别、年龄组别、地区划分的雇员流失比率。	已披露	附录I 集团可持续发展表现概述

ESG指标		披露情况	对应章节
B2一般披露	有关提供安全工作环境以及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	已披露	为员工创造价值
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	已披露	为员工创造价值
B2.2	因工伤损失工作日数。	已披露	为员工创造价值
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	已披露	为员工创造价值
B3一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	已披露	为员工创造价值
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	部分披露	为员工创造价值
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	部分披露	为员工创造价值
B4一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	已披露	为员工创造价值
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	已披露	为员工创造价值
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	已披露	为员工创造价值
B5一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	已披露	为供应链创造价值
B5.1	按地区划分的供应商数目。	已披露	附录I 集团可持续发展表现概述
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及相关惯例的执行及监察方法。	已披露	为供应链创造价值
B6一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	已披露	为客户创造价值
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全健康理由而须回收的百分比。	已披露	2017年，未发生因安全和健康原因的产品回收事件。
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	部分披露	为客户创造价值
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	已披露	为客户创造价值
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	已披露	为客户创造价值
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	已披露	为客户创造价值
B7一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	已披露	企业管治与廉洁建设
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	已披露	企业管治与廉洁建设
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	已披露	企业管治与廉洁建设
B8一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	已披露	为社会创造价值
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	已披露	为社会创造价值
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	已披露	为社会创造价值

附录III、读者意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！本报告是集团发布的2017年度可持续发展报告，非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，协助我们持续改进社会责任管理工作，不断提高履责水平，为建设绿色生态与和谐社会创造价值。

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

	很好	较好	一般	较差	很差
您认为本报告是否突出反映集团履行环境与社会 责任方面的重要信息	<input type="checkbox"/>				
您认为本报告披露的信息、指标是否清晰、 准确、完整	<input type="checkbox"/>				
您认为本报告的内容编排和风格设计是否便于 阅读	<input type="checkbox"/>				

您对集团可持续发展工作和本报告有什么意见或建议？

如果方便，请留下您的个人信息：

姓名：_____

工作单位：_____

联系电话/邮箱：_____

请将上述反馈表发送至碧桂园集团环境、社会及管治内部委员会邮箱：bgycsr@countrygarden.com.cn

