



2019 年度
可持续发展报告
碧桂园控股有限公司
(于开曼群岛注册成立的有限公司)
股份代号: 2007

目录

CONTENTS



一 关于本报告 001

报告简介
报告范围
报告标准
报告流程
信息来源
发布方式

二 碧桂园是什么 002

三 2019 年度寄语 003

四 责任专题：抗击疫情，我们在行动 005

积极响应，慷慨援助 005
严防严控，体察入微 007
处处提醒，时刻关心 008

五 数说碧桂园 010

六 “碧” 稳 · 管治从严 011

创造价值 013
企业管治 015
可持续发展管理 020
支持 ESG 指数发展 030

七 “碧” 信 · 品质为先 031

专题：碧桂园安全经理的“十二时辰” 033
匠心筑造 035
科技创新 042
竭诚服务 049
多方共赢 051

八 “碧” 守 · 绿色环保 057

专题：绿色建筑三星级公共建筑——思科智慧城 059
环境管理 061
可持续建筑 061
绿色施工 068
绿色营运 069
绿色办公 072
应对气候变化 073
生物多样性保护 074

九 “碧” 伴 · 以人为本 075

专题：“我”在碧桂园 077
选才以德 079
敬才为重 081
育才为先 084
爱才用“心” 088

十 “碧” 惠 · 共享和谐 091

专题：国强公益基金会 093
精准扶贫与乡村振兴 095
公益慈善与社会服务 099
社区投资与社会影响 101

十一 展望 2020 104

附录一：荣誉碧桂园 105
附录二：可持续发展关键绩效指标 106
附录三：政策及法规列表 112
附录四：香港联交所《环境、社会及管治报告指引》
内容索引 115
附录五：GRI 准则内容索引——核心选项 118
附录六：意见及反馈 123

关于本报告

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）欣然发布集团第十一份可持续发展报告（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。

报告范围

本报告汇报期由 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容向前后适度延伸。本报告阐明碧桂园整体业务范围重大可持续发展范畴的管理方针和实践。其中，本报告所披露的经济和社会关键绩效指标覆盖整体业务范围；而环境关键绩效指标覆盖范围，除房地产开发业务外，还包含酒店经营业务和商管公司的相关数据。

报告标准

本报告遵照香港联合交易所有限公司（“香港联交所”或“HKEX”）《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 准则”）和《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》，以及《广东省房地产企业社会责任指引》。本报告最后部分详列《ESG 报告指引》和 GRI 准则（核心选项）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，以便读者对集团工作予以更全面的评价。

除另有说明，本报告以人民币为货币单位。

报告流程

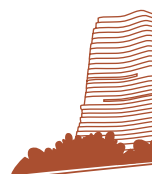
本报告的编制流程参照上述标准的要求，按照同业对标、业务访谈、实地调研、利益相关方沟通、信息收集、信息复核、报告协作、管理层审定等步骤进行。

信息来源

本报告披露信息来自集团及其附属公司正式文件、报告或有关公开资料，董事会对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

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义，请以中文版为准。您可访问集团官方网站 www.countrygarden.com.cn 或香港联交所网站 www.hkexnews.com.hk 获取本报告的电子文稿。



碧桂园是什么

碧桂园是为全世界创造美好生活产品的高科技综合性企业。

我们积极投身机器人产业

作为一家拥有近 20 万名员工，1,000 多名博士的企业，我们成立博智林机器人公司，延揽世界顶尖人才，研发实用又物美价廉的高科技产品，用机器人实现人民对美好生活的向往，助力国家科技进步。

我们率先打造国内领先的机器人餐厅连锁品牌，向全世界提供健康卫生、好吃、快捷、实惠的美食。

我们研发建筑机器人，提升工地的安全、效率和节能环保；我们还引进智能安防、服务机器人，为小区提供周到、贴心、高效的生活服务。

我们打造好房子、好社区

20 多年来，作为中国新型城镇化的身体力行者，我们以工匠精神反复推敲房子的安全、健康、美观、经济、适用和耐久性，迄今已为超过 1,200 个城镇带来现代化的城市面貌，有超过 160 万业主选择在碧桂园安居乐业；碧桂园的园林景观、生活广场使当地人民流连忘返，会所、物业服务令人生活舒适、安全。作为绿色生态智慧建筑的建造者，我们首创立体分层现代都市建筑——森林城市，被《福布斯》列为“影响世界未来的 5 座城市”之一。

我们发展现代农业、振兴乡村

我们引入先进的生产技术和设备，发展现代农业，帮助农民增收致富，

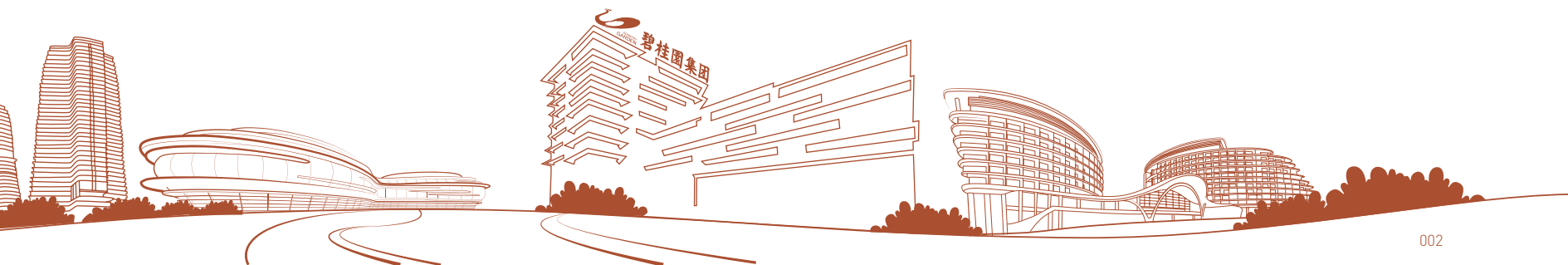
为碧桂园社区及至全社会的每一个家庭生产和提供安全、好吃、实惠、丰富的农产品。

希望社会因我们的存在而变得更加美好

精准扶贫和乡村振兴也是我们的主业之一。立业至今，碧桂园创始人及集团累计参与社会慈善捐款已超 67 亿元，并主动参与全国 9 省 14 县的精准扶贫和乡村振兴工作，正帮助 33.6 万农村贫困人口脱贫致富。

作为一家自 2007 年就已在香港上市的恒生指数成分股公司、《财富》世界 500 强企业，碧桂园在 2019 年的纳税额已达 702 亿元人民币。作为一家有良心、有社会责任感的阳光企业，我们将为人类社会的进步而不懈努力。

碧桂园——给您一个五星级的家。



2019 年度寄语

全竞提升

2019 年适逢新中国成立 70 周年亦是碧桂园的“全竞提升年”，董事局主席杨国强给碧桂园提出了“为全世界创造美好生活产品的高科技综合性企业”的全新定位，指引全体碧桂园人科学谋划每一件事，以工匠精神反复推敲每一个细节，驱动地产、机器人、农业“三驾马车”，加速驶入多元布局、协同发展的新赛道。全体碧桂园人持续稳健经营，全年业绩再攀新高，继续保持行业领军地位，《财富》世界 500 强排名上升至 177 位。

我们以价值创造为导向，调整架构、下放权限、精简流程、控费减负，推动总部精干高效，促进区域做强做优，支持项目做一成一。我们进一步加强“成本力、产品力、服务力”建设，矢志不渝地向管理要效益，全面提升全周期综合竞争力。

品质为先 用心服务

我们牢记“行稳致远”，始终把安全 and 质量放在第一位，打造智能、环保、高效的高质量建设体系，探索建筑业生产方式的系统性变革。我们积极拥抱高科技，加速打造机器人产业生态圈，与社会各界携手合作，积极布局数字化建设和现代农业，赋能碧桂园高质发展，最终将更好的产品、服务和社区呈现给居民和消费者，提供最优质的服务体验。

绿色创新 守护环境

碧桂园坚持践行可持续发展理念，在建筑设计上，打造绿色建筑，实践绿色施工，运用绿色

低碳技术，规范能耗使用；在日常营运上，我们加强绿色营运和绿色办公措施，采取积极有效的手段应对气候变化和保护生物多样性。同时，我们积极向员工和社会各界传播环境保护理念，为守卫我们共同的绿色家园而努力。

以人为本 共同成长

我们将员工视为我们最宝贵的财富。我们不断完善员工福利体系，我们致力于为员工打造一个平等、包容、温暖、积极的平台，提供多样化的发展机会、丰富的学习资源、完善的发展路径，让员工与企业共同成长。我们亦十分重视通过提供多样的关爱活动加强员工的身心健康，增强员工对碧桂园的认同感和归属感，将人文关怀融入企业文化中。

回馈社会 共享和谐

我们全体员工坚持精准扶贫乡村振兴，数百位可敬可爱的扶贫干部脱产奔赴山乡，全身心投入到全国 9 省 14 县的结对帮扶工作，抓党建、兴产业、促教育、扶就业，至今已参与助力逾 20 万人实现脱贫。除深入参与国家精准扶贫工作，我们也热衷社会公益事业，成立碧桂园志愿者协会，以实际行动回报社会。

砥砺前行

碧桂园上下同欲，不断超越，持续提升可持续发展管理深度，持续完善可持续发展管理的体系与制度建设，推动可持续发展管理理念与企业经营相融合，与各方携手实现碧桂园高质量发展，并坚定地朝着未来砥砺前行。





责任
专题

抗击疫情，我们在行动

2020 年初，一场由新型冠状病毒肺炎引发的疫情牵动着全国人民的心。面对刻不容缓的疫情，碧桂园迅速下发通知，全方位展开防控部署，通过设立基金以及向湖北捐赠物资，减免租金、物业管理费，举办特殊元宵节晚会等活动，全力以赴打赢这场疫情防控的阻击战。碧桂园党委发起“五个表率”倡议，在集团党委、党员志愿服务总

队倡议下，区域、子公司纷纷响应，各级党员志愿服务队、服务分队等在全国各地如雨后春笋般出现，一周内成立 265 支队伍。首批 5,000 多名党员自愿以最快的速度投入抗疫阻击战。

积极响应，慷慨援助

在抗疫的关键时期，碧桂园人极尽所能调动各类资源。截至 2020 年 2 月 17 日，碧桂园已捐赠资金，医疗用品，农产品和智能机器人等多样化救济物资来大力支援湖北，贡献企业力量。

碧桂园抗疫援助时间线（截至 2020 年 2 月 17 日）

- 01/24 碧桂园集团捐赠 1 亿元人民币，设立首期抗击新型冠状病毒感染肺炎疫情基金，这笔捐赠将主要用于支援武汉及周边地区的疫情防控工作，包括采购手术衣、护目镜、口罩等急需医疗物资。
- 01/27 通过国强公益基金会分别向武汉市慈善总会捐赠 2,000 万元，向广东省慈善总会捐赠 1,000 万元，均用于关爱奋战在防控新冠肺炎一线的医护人员及其家属。
- 02/01 集团驰援武汉第一批抗疫物资包括 60 吨消毒片和 50 万双一次性医用手套运抵湖北，此外 1.75 万个医用口罩，当天已全部运抵火神山基地。
- 02/03 国强公益基金会向中国青年志愿者协会捐赠 550 万元，设立疫情防控志愿者关爱基金。
- 02/08 国强公益基金会捐赠随广州呼吸健康研究院 - 碧桂园·安和泰湖北蕲春县医疗支援组抗疫物资，包括 5,000 个一次性医用外科口罩、500 个 N95 口罩、50 个护目镜以及 2,000 副医用一次性手套。
- 02/12 10 辆载满陵水新鲜瓜菜的大货车从海南陵水润达现代农业产业园出发，千里加急驰援湖北鄂州。
- 02/13 集团宣布通过国强公益基金会追加捐赠 1 亿元人民币，设立二期抗击新冠肺炎疫情基金。
- 02/16 碧桂园宣布通过国强公益基金会向湖北捐赠总价值 2,000 多万元的高端医疗设备——两台远程超声诊断系统发往武汉抗疫一线。捐赠广东省慈善总会 600 万元，用于广东赴湖北医疗支援队医务人员关爱；捐赠广东省妇女儿童基金会 500 万元，用于关爱广东医疗队员和家属。联合广东省青少年发展基金会，采购了呼吸机、高流量氧治疗仪以及血氧仪等合计价值 400 多万元的医疗设备捐赠到湖北 48 家医院。
- 02/17

封城不封爱，在广东省扶贫办统筹指导下，碧桂园集团、国强公益基金会联合广东省扶贫基金会，开展“保供给，防滞销”采购专项行动，国强公益基金会在广东东西部扶贫协作产品交易市场及部分贫困地区采购一批农副产品，定向捐赠给湖北疫情严重的地区。截至3月10日，碧桂园已下单采购来自全国18省47县的扶贫农产品164款，合计1,614.35吨，连接贫困户42,944户超10万人，捐赠给湖北及其他省份抗疫一线，满足当地人民群众的生活需求。

在开展爱心助农活动的同时，碧桂园在通过元宵晚会的形式给广大群众带了精神上的鼓励。2020年是碧桂园集团独家冠名CCTV元宵晚会合作的第五年。在这举国上下共克时艰的特殊时刻，碧桂园和全国人民心连心，希望借助这场凝聚人心、鼓舞力量的特别节目，向逆行而行、奋战在防疫一线的所有英雄们致敬！



机器人制作爱心餐

疫情期间，武汉市许多餐饮企业已暂停营业。抗疫前线的医护人员多实行轮班制，常常错过饭点，或者只能吃冰冷的快餐食物。

2020年2月16日，一个特殊的“白衣天使”也参加进了碧桂园的抗疫战中。碧桂园捐赠的首台煲仔饭机器人在武汉投入使用。防疫期间，这台由碧桂园自主研发的集装箱煲仔饭机器人，将24小时为隔离点免费提供煲仔饭配餐服务，让战斗在一线的医护人员吃到热腾腾的煲仔饭。

它们可以全天候不间断运作，快捷高效，无人化出餐将大大减少人员接触，降低传染风险，可以较好地满足隔离点的配餐需求。

2020年2月28日下午，碧桂园集团通过国强公益基金会捐赠的第二批自主研发的集装箱煲仔饭机器人装车启

程，并于2月29日抵达湖北新冠肺炎救治定点医院鄂州市第三医院，免费为医护人员提供24小时煲仔饭配餐服务。



机器人爱心餐

严防严控，体察入微

当前线志愿者们在努力抗疫时，碧桂园也在积极保障商户和租户的安全和利益。

作为碧桂园产城融合战略标杆之作的潼湖科技小镇，为了减少企业及租户受疫情的影响，决定减免园区商铺场地租金及物业管理费用、入

园企业的物业管理费用（2020 年 2 月 1 日至 2020 年 2 月 29 日，为其一个月）。与此同时，自 2020 年 2 月 1 日起至 2020 年 2 月 10 日，潼湖科技小镇定时为有需求的入园企业提供免费室内清洁消毒服务。

碧桂园白衣天使参与抗疫

碧桂园集团下大健康管理部每天不间断有 150 多名员工参与防疫工作，医护团队重点监控业主、患者的身体情况。行政团队是整个防疫工作的大脑，协调各种物资的采购，他们挑选筛别物资，翻译文字，

对照各国标准，选择符合国标的进行采购。集团旗下安和泰医院派出三名护士支援湖北。

覃博士“舍小家，为大家”

这是覃博士在广东度过的第一个春节，他本来提前订好了票要回广西老家陪母亲过年。但作为一名医生，在疫情发生后的第一时间，他退了票选择留下来。

2020 年 1 月 22 日，武汉封城的前一天，覃博士代表广州安和泰妇产医院参加了广州番禺区卫健局疫情防控培训，第二天便和院感染科梁晓艳一起，给全院医护人员做了培训。

正是这场培训，让医院的防控工作走在了前面。凭借着多年医护经验和美国留学的经历，覃博士主动担起了两大应急预案的编制，《集团非医疗单位的疫情防控应急预案》和《大健康管理部疫情防控应急预案》。在这个非常时期，两大应急预案对集团主业、医疗业务开展防控起到了重要指导作用。

两大应急预案编制



《集团非医疗单位的疫情防控应急预案》



《大健康管理部疫情防控应急预案》

守护养老公寓的“白衣天使”们

北京九华山庄养老公寓里住的都是 60 岁到 90 多岁的老人，防护工作格外重要。这个时间的北京风很大又很干燥。作为护士长的张艳珍顾不得这些，将老人的健康放在了第一位，每天都要在九华山庄养老公寓的三个区域中来回奔波。

张艳珍除了定时查房、给老人测体温、给房间消毒、处理突发情

况外，还要疏导老人的情绪、宣讲疫情进展、科普防疫知识。

早在 2020 年 1 月 20 号，九华山庄养老公寓的管理团队已经制定了应急预案，开始每天量体温，封闭式管理。面对从外地回来过年的老人，公寓管理团队立即启动了隔离方案。这样的严防死守，只为公寓里 500 多户老人能平安过冬。

处处提醒，时刻关心

为有效防控疫情，切实保障集团安全有序的复工复产工作，碧桂园成立了集团防疫应急领导小组并由集团总裁担任组长，同时，领导小组下设办公室统筹疫情防控的日常事务。为加强对员工的防护，我们编制了《集团总部防控新型冠状病毒肺炎员工手册》要求员工按手册规

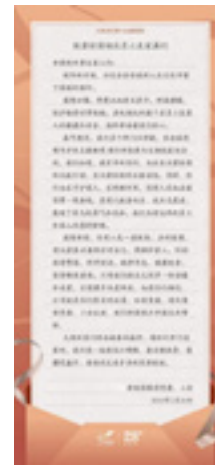
定做好防护，当中包括公共场所必须戴口罩。我们也设立员工防疫电话专线（24 小时接听）、员工求助邮箱，以及时了解并协助解决员工的需求。

对湖北地区员工的关怀

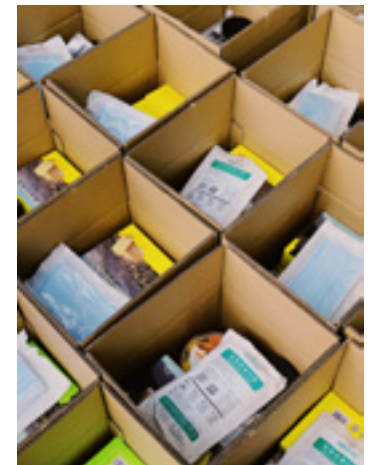
疫情期间，湖北地区防疫物资告急，碧桂园集团向湖北省内的区域及驻湖北单位共 3,373 名员工写了一封信及寄送防疫关怀礼包。同时，要求各单位针对滞留在湖北的员工开展一对一员工关怀，如员工在当地有困难，亦可联系集团或湖北本地的区域协助解决。

湖北省内的区域及驻湖北单位员工
3,373 位

各单位针对滞留在湖北的员工开展
一对一关怀



给湖北地区员工及家属的一封信

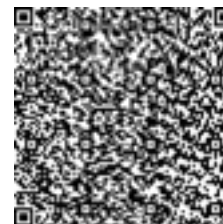


给湖北地区员工的防疫礼包

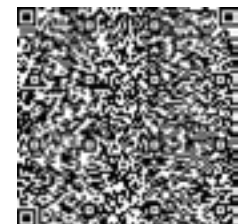
对全集团员工的关心

碧桂园成立微信群作为区域疫情沟通协调专用群，每天汇总员工健康状况并详细记录。在工作期间，集团要求所有员工戴口罩，工作安排和交接尽量通过通讯设备，或点对点式沟通，减少员工之间的接触。同时，集团要求各地自主采购一次性医用口罩或 N95 口罩，确保员工每天更换一次新口罩。

为了避免群聚感染的风险，碧桂园取消了集团内所有聚会、大型会议、营销拓客活动和人员聚集的社区文化活动，酒店暂停接待大型团队客人或暂停营业，员工接待客户时需提醒客户佩戴口罩，减少与客户的直接身体接触。



扫一扫了解
集团总裁致全体碧桂园人的一封信



扫一扫了解
给海外员工的一封信

抗击疫情，碧桂园在行动。我们相信万众一心，用暖暖中国心凝聚成无穷的正能量，共同打赢疫情防控阻击战！



数说碧桂园

业务数据

权益合同销售额（人民币）

5,522 亿元

同比涨幅

10.0 %

权益合同销售面积

6,237 万平方米

同比涨幅

15.2 %

项目布局中国内地城镇数量

1,299 个

财务数据

营业收入（人民币）

4,859.1 亿元

同比涨幅

28.2 %

股东应占利润（人民币）

401.2 亿元

同比涨幅

17.6 %

毛利（人民币）

1,266.4 亿元

同比涨幅

23.6 %

净利润

612 亿元

同比涨幅

26.1 %

社会数据

员工总人数

101,784 名

招聘新员工人数

6,300 名

合作供应商总数

19,222 个

博智林研发团队

3,500+ 人

被授权专利数量

≥300 个

安全文明示范工地

575 个

客户满意度

80.1 %

社会捐赠总额

14.31 亿元

环境数据

新增绿色建筑认证数量

120 个

累计绿色建筑认证数量

880 个

新增绿色建筑认证面积

5,065 万平方米

累计绿色建筑认证面积

20,063 万平方米

“碧”稳·管治从严

- 6.1. 创造价值
- 6.2. 企业管治
- 6.3. 可持续发展管理
- 6.4. 支持 ESG 指数发展



章节概述

2019 年是碧桂园迈向“为全世界创造美好生活产品的高科技综合性企业”目标定位的元年，是碧桂园拥抱多元化发展的关键之年。因此，我们更加注重打造阳光诚信的企业文化，建设稳健透明的合规体系，为建设发展保驾护航，并将可持续发展目标融入企业经营的战略，聆听社会各界利益相关方的声音，为转型升级提供方向。

覆盖议题

本章所回应的可持续发展议题

- 合规管理与廉洁建设
- 知识产权保护
- 制定可持续发展目标
- 经营绩效及投资者权益
- 利益相关方沟通
- 风险管控
- 产业发展

本章所回应的 SDGs 议题



本章涉及的 HKEX ESG 指标： B6.4 / B7 / B7.1 / B7.2

本章涉及的 GRI 指标： 102 / 18 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 419-1

创造价值

经营绩效

回溯过往，碧桂园的成长，无不与时代脉搏紧密相连，与中国城镇化进程同步发展。2019年，碧桂园奋斗在途，取得了亮眼的成绩。碧桂园集团于2019年全年实现总营业收入约4,859.1

亿元人民币，同比增长28.2%。2019年度《财富》世界500强排行榜，碧桂园集团位列第177名，较去年跃升176位，榜单排名增幅位居第一。

数说 2019

碧桂园集团于2019年全年实现总营业收入

4,859.1 亿元(人民币)

同比增长

28.2 %

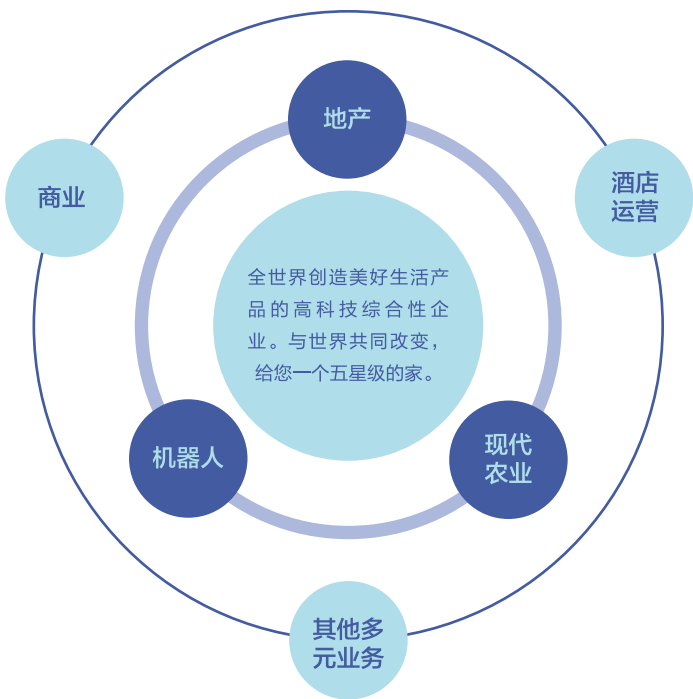
2019年度《财富》世界500强排行榜

177 名

多元业务

碧桂园是为全世界创造美好生活产品的高科技综合性企业，是中国新型城镇化进程的身体力行者，是全球绿色生态智慧城市的建造者。我们在夯实主业、保持领先优势的同时，也在不断拓宽产业链，加强智

能制造、现代农业等相关业务的多元化发展，不断深化业务协同，全面提升产品品质。



✦ 地产：我们一直致力于为追求美好生活的人提供好房子，好社区。

碧桂园致力于为客户提供一个五星级的家，20多年来以打造民生地产为己任，为超过1,200个城镇带来现代化的城市面貌。如今，有超过400万业主选择在碧桂园安居乐业。

✦ 机器人：我们积极投身智能制造，发展科学技术。

挺进机器人领域，智能制造工厂投产，佛山顺德机器人谷建设加快推进，引领生产变革升级。

✦ 现代农业：我们引领农业变革，振兴乡村。

做行业资源的整合者、产业结构的提升者和现代农业的服务者，着力打造科技型、平台型、国际型农业。

✦ 酒店：我们提供与众不同的卓越体验。

创造非凡休闲娱乐体验，努力在生活、旅游等方面努力满足人们对美好生活的需求。

✦ 商业：我们打造多元商业生态圈。

碧桂园商业管理有限公司提供集购物中心、社区商业、商业综合体、长租公寓、特色文旅、品质办公等一体的多元商业生态圈。

✦ 其他：我们关注产城融合、教育、医疗和环保。

未来我们以产带城、以城促产、产城互动促进城市升级，将帮助更多人们住进教育、医疗资源丰富、交通便利、文化商业发达的城镇中心，持续加码社区新零售，继续做好森林城市建设者。

透明运营

保障投资者权益

碧桂园一直以来重视来自股东及资本市场的声音，在广大股东的信任与支持下，集团取得了长期且成功的可持续性发展。2019 年，我们致力于持续提升信息透明度，打通线上线下、横跨全球的投资者沟通渠道，及时向不同投资者群体介绍本集团经营业绩、发展战略、最新

业务情况以及可持续发展表现，以增进投资者对本集团的了解及信心。同时，本集团专责团队也将资本市场各类信息及时总结和分析，系统地反馈管理层。

- 多维沟通渠道 •
- 通过网络、实地考察、会议等方式进行多维度密集沟通，实时响应股东和投资者的各类要求。
- 加强信息披露 •
- 在官网创建「投资者关系」栏目，公开告知股东重要事项，完善月度公司通讯和业绩演示文稿，加强信息沟通。
- 开放、针对性沟通 •
- 组织业绩媒体及分析员会、反向路演、高管交流、投资者开放日等活动，参加了多家金融机构于亚太、欧洲地区的路演。
- 积极回应 ESG 问询 •
- 积极回应国内外投资者 ESG 问询，向投资者阐释公司治理、EHS 管理等最新进展，同时推动自身 ESG 管理健全完善。



碧桂园 2019 投资者开放日

2019 年 11 月 29 日，碧桂园在佛山顺德举办“2019 投资者开放日”，碧桂园集团董事局主席杨国强、总裁莫斌、常务副总裁程光煜、首席财务官兼副总裁伍碧君、博智林机器人公司首席财务官左莹等出席现场，来自摩根士丹利、高盛、中金公司、中信证券等 22 家知名境内外机构的房地产分析师参加了本次活动。碧桂园高管就公司近期经营近况、战略布局、新业务等话题与投资者展开深入交流，对于投资者关注的机器人研发对地产行业、建筑行业的影响进行重点介绍。



多家知名投资机构参与碧桂园 2019 投资者开放日

资本市场屡获认可

2019 年，碧桂园在投资市场认可度上持续提升。2019 年 8 月，国际权威评级机构穆迪将对碧桂园的展望由“稳定”调升至“正面”。2019 年度，本集团在《机构投资者》举办的 2019 年度亚太区管理团队评选中荣获“最受尊敬公司”房地产行业第一名以及“最佳

ESG 指标”房地产行业第一名。此外，集团总裁莫斌先生、首席财务官伍碧君女士也分别在此评选中荣获“最佳首席执行官”房地产行业第一名、“最佳首席财务官”房地产行业第一名的称号。

企业管治

合规经营

碧桂园遵守香港、中国内地和开曼群岛有关法律法规、香港联合交易所有限公司证券上市规则和公司章程的要求，不断完善合规治理结构，持续提高其企业管治水平，着重于达到及维持优质的董事会、优良的风险管理及内部监控、及对股东的高透明度及问责性。董事会及管理层均坚守良好的企业管治原则，以求达致稳健管理及提升股东价值。碧桂园亦不断提升信息披露管理工作，加强及完善内部治理，以规范

集团运作。

2019 年，碧桂园严格执行其既有的公司管治政策，确保在信任及公平的原则下做出所有决策，并以公开及透明的方式发布，从而保护全体股东、尤其是中小股东的利益。（有关碧桂园合规经营的详情，可参阅 2019 年年报《企业管治报告》。）

董事会责任

董事会肩负领导及监控本集团的责任，并由董事会成员共同负责指导及监督本集团的事务。董事会是集团的最高管治机构，负有对集团的整体治理、监督和定期检讨责任，以保障集团和利益相关方带来长远

利益。2019 年碧桂园召开董事会会议 6 次，以评估及考虑集团拟进行的各项交易，并审议和批准集团的中期及全年业绩。

董事会多元化

碧桂园董事会采纳董事会多元政策，通过考虑性别、年龄、教育背景、专业经验、技能、行业经验等多种因素，以实现董事会的多元化。我们相信此举能促进董事会在观点、经验、角度方面的多样与平衡，提升集团应对复杂环境的能力，实现企业的均衡与可持续发展。

截至 2019 年 12 月 31 日，公司董事会由 13 名成员组成，包括 7 名执行董事、1 名非执行董事以及 5 名独立非执行董事，所有董事的简历均已刊载于 2019 年年报。

董事人数	性别	职位	年龄组别	服务年期	技能和知识
13	女	执行董事	≥ 60	≥ 5	法律
12					投资拓展管理
11					行政及工商管理
10					
09					
08	男	非执行董事	50-59	≥ 5	财务管理
07					
06					发展策略及市场营销管理
05					
04					
03		独立非执行董事	40-49	3-4	房地产开发、建筑及施工管理
02					
01					
			30-39	0-2	

委员会职能

为加强董事会的功能，董事会下设六个委员会，即财务委员会、执行委员会、审核委员会、薪酬委员会、提名委员会和企业管治委员会。其中，企业管治委员会下设的环境、社会及管治内部委员会成立于2015年，由集团总裁莫斌和公司环境、社会及管治领域相关的各职能中心委派人员组成，是集团可持续发展管理的专业审议机构和授权

督办机构，主要负责建立健全可持续发展管理及合规体系、监督董事会相关策略及政策的落实、审阅可持续发展报告及相关信息的披露。（有关碧桂园董事会及委员会的详情，可参阅2019年年报《企业管治报告》。）

风险管控

风险管控及内部监控体系

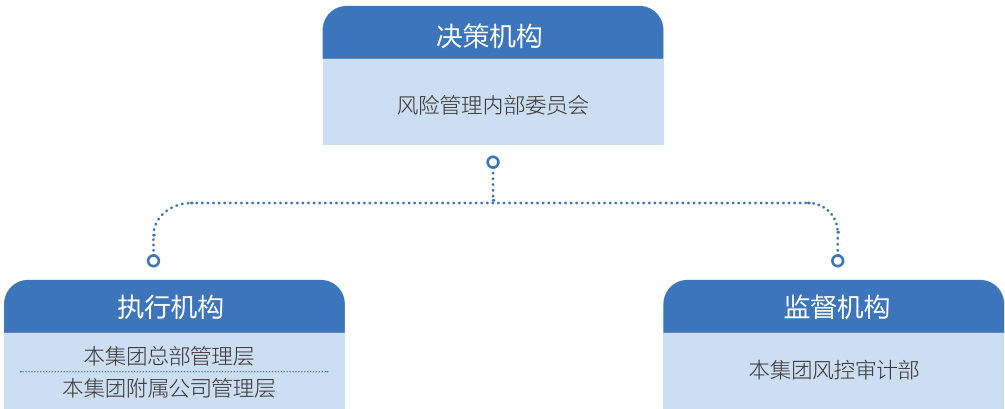
碧桂园自成立以来，一直高度重视风险管理和内部控制。董事会有责任维持稳健及有效之风险管理及内部监控系统，本集团的风控审计部获授权负责确保及维持健全风险管理及内部监控系统的责任。另外，本集团亦聘请独立顾问对本集团的风险管理及内部监控系统进行讨论。

集团参照COSO（Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission）内部监控框架建立了风险管理及内部监控系统，通过内部环境、目标设定、事项识别、风险评估、风险应对、控制活动、资讯与沟通以及监控八要素的有机结合，保障集团风险管理能力和内控管理水平的持续提升。

风险管控架构

为提升并持续改进该系统的有效性，集团建立了由风险管理内部委员会、风险管理执行机构及风险管理监督机构组成的风险管理架构，以

实现从集团层面到各业务流程层面的“决策—执行—监督”机制。



加强风险管理及内部监控

2019 年，风控审计监察中心组织开展了 2 次内控自评工作，覆盖了 90% 以上的国内及海外区域。通过不断优化和充实内控自评内容，

增强体系的实质性、合理性和健全性，针对缺陷制定整改方案各个击破，形成集团经营管理、绩效表现、合法合规的强劲助力。

针对风险评估及监察结果，2019 年碧桂园完成监察建议整改 152 项，推进集团层面完善业务流程管理机制 48 项，推进区域、子公司层面完善制度流程 104 项。

风险管控信息化建设

集团还通过不断加强业务信息化建设、开发风险预警及数字化审计平台，以实时化、系统化、前置化的方式，全面提升集团各职能中心各业务条线识别和应对风险的能力，推动集团管控向精细化、数字化、

动态化的方向发展和完善。（有关碧桂园风险管理的详情，可参阅 2019 年年报《企业管治报告》。）

道德操守

反腐败与反舞弊

碧桂园秉持“我们要做有良心、有社会责任感的阳光企业”的价值观，努力打造诚实守信、风清气正的经营环境。我们遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关防范贪污贿赂的法律法规，建立反舞弊机制，对反贪污、反贿赂相关重点领域、关键环节进行严格监督把关，确保监测、举报、调查、处理有效实施，努力提升信息公开透明。

集团通过内控自评、内部审计和外部审计等方式定期或不定期对营运控制、财务控制、合规控制作出评价，对于发现的内控问题要求整改并持续跟踪。风控审计监察中心设置公开的举报邮箱、举报电话和举报地址，并对可信的举报进行集团风控审计监察中心核查或涉案单位自查两种方式的专项调查。违规违纪人员将受批评、记过、降级、解除劳动合同等处理，并追回经济损失；而违反法律人员则移交司法机关处理。本着公开、公正的原则，集团会将案件调查处理结果反馈给举报人，并在集团内网定期公示。

集团的反舞弊机制还覆盖至主要业务合作伙伴。在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，集团要求合作单位同时签订廉洁合作协议，共同构建反舞弊防线。

碧桂园制定健全的反舞弊机制，制定实施反舞弊内部政策包括：



《碧桂园集团员工守则》



《碧桂园集团员工职务行为管理规定》



《碧桂园集团员工利益冲突管理规定》



《碧桂园集团员工违规违纪责任追究办法》



举报邮箱

jtjcb@countrygarden.com.cn



举报电话

0757-26395969 转 4



信件邮寄地址

广东省佛山顺德区北滘镇碧桂园大道一号碧桂园总部
(528311)

2019 年，碧桂园贯彻惩防并举，聚焦核心岗位，实时把控业务风险点，反舞弊、反贪污惩处改善成果显著，并切实推进相关制度完善，建立预防机制。此外，碧桂园增补了碧桂园集团党委委员，选举产生了碧

桂园集团纪律检查委员会，未来我们将依法维护建设企业先进文化，将进一步规范企业经营管理，推行廉政建设。

- 联动推进《费用限额管控》
- 推进《第三方工程合同管理制度》制定，减少因无责任单位、虚报工程量等导致的公司损失
- 推进《热销房源预警机制》《签约前更名制度》，完善管控细节，降低倒卖房源的舞弊风险
- 推进成本系统合同付款管控专项
- 推进信息安全管控专项

阳光企业文化宣贯

集团高度重视阳光文化宣贯工作，每年针对各级管理人员开展商业道德风险案例警示培训，采用监察案例通报、在集团内网设置阳光专栏等多种方式落实阳光企业文化的宣贯。自 2016 年起举办的“阳光文化节”和不定期的业界交流，为强化员工诚信廉洁意识、增强合规管理理念提供了良好环境和示范。

2019 年碧桂园创新宣传方式，拓展线上课堂培训、拍摄廉正微电影等廉正宣传渠道，提升宣传覆盖面。其中，线上廉正微课已实现 10 万 + 在职员工受训全覆盖，共 12.6 万人签订《廉洁自律承诺书》。

在职员工受训线上廉正微课
100,000+ 名

签订《廉洁自律承诺书》
126,000 名



廉正海报漫画



廉政微电影

反不正当竞争

碧桂园严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为，保护经营者和消费者的合法权益，为保障社会主义市场经济健康发展。本集团尊重他人知识产权，建立风险管控体系，对使用的商标、产品名称进行筛查，杜绝一切伪造、冒用、发布虚假信息等不正当手段从事市场交易，损害竞争

对手利益。我们制定信息安全制度，规定不得侵犯他人的商业秘密，对他人的技术信息和经营信息采取保密措施。此外，我们致力于维护市场经济秩序稳定，不以排挤竞争对手为目的，以低于成本的价格开展恶性竞争。

知识产权保护

碧桂园重视知识产权管理工作，遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《计算机软件保护条例》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，积极保护自身合法权益，一方面持续推进集团的市场竞争优势，另一方面有效防范客户被侵权主体误导的风险。

2019 年，为加强自身知识产权保障体系，集团及子公司针对自身业务发展情况，积极开展知识产权管理工作。集团层面，针对核心品牌确权及法律案件进行全流程重点监控，项目公司层面则根据发展需要，逐步创建运营自身品牌，根据行业特点制定了《知识产权手册》《知识产权管理程序》《知识产权保护程序》以及《知识产权奖励和报酬

管理办法》等系列相关制度文件，加强知识产权标准化、流程化管理。

碧桂园同样尊重、保护他人知识产权。2019 年千玺公司开展专利侵权风险防控贯穿研发主流程，商标注册和使用前均有侵权风险防控检索。此外，博智林机器人公司也建立了与研发部门项目对接管理制度，对项目全周期过程进行专利侵权风险防控。

制度与指引

《知识产权手册》

《知识产权保护程序》

《知识产权管理程序》

《知识产权奖励和报酬管理办法》



集团层面：联动各部门、外部律所定期排查抢注商标及仿冒网站等侵权情况并及时采取针对性的应对措施，针对核心品牌确权及法律案件进行全流程重点监控，核心品牌在确权和诉讼过程中取得阶段性成果。

博智林机器人公司：立足研发优势，不断完善修改《知识产权申报指南》& 百问百答，供研发人员快速了解知识产权申报过程中的相关问题。开辟佛山市和广东省两级快速审查渠道，缩短了发明专利审查时间。建立了建筑机器人专利微导航等专利检索数据库，覆盖机器人、建筑方向等 10 大技术领域、38 个应用场景和 119 家企业的相关专利。

农业控股公司：逐步建立完善的知识产权管理计划，收并购过渡期间由指定人员与外聘专业代理机构共同管理、维护碧桂园农控知识产权，在完成收并购交割工作后，拟对碧桂园农控知识产权进行统筹管理，会同有关部门商讨建立专人负责制，拟定知识产权内部管理办法及相关申请、维护、奖励等制度，有效维护农控知识产权合法权益。

重视知识产权成果的保护

通过集团与子公司的协同推进，2019 年碧桂园知识产权申请、登记等工作有序开展，取得了丰硕的成果。

此外，碧桂园坚定支持行业规范知识产权管理，部分子公司加入了广东省知识产权保护协会和佛山知识产权协会，与合作伙伴共同为科研成果保驾护航。

2019 年碧桂园知识产权成果数据

	专利		商标		著作权	植物新品种	
	申请	已获授权	申请	已获注册	登记	申请	已获授权
千玺公司	166 件	2 件	70 项	-	1 件	-	-
博智林	1,450 项	213 项	439 项	31 项	-	-	-
碧桂园农控（含下属控股子公司）	263 项	156 项	178 项	121 项	3 件	13 项	1 项

可持续发展管理

可持续发展方针

碧桂园坚持不懈地普及可持续发展理念，将可持续发展提升到集团战略层面，纳入经营发展规划中；紧密结合业务情况，开展形式多样的可持续发展示范；逐步建立可持续发展政策，在整个业务价值链中贯

彻可持续发展行动。我们致力维持和加强公司长远的经济、生态和社会资本，以实现可持续增长，妥善管理公司面对的可持续发展风险。

可持续发展愿景

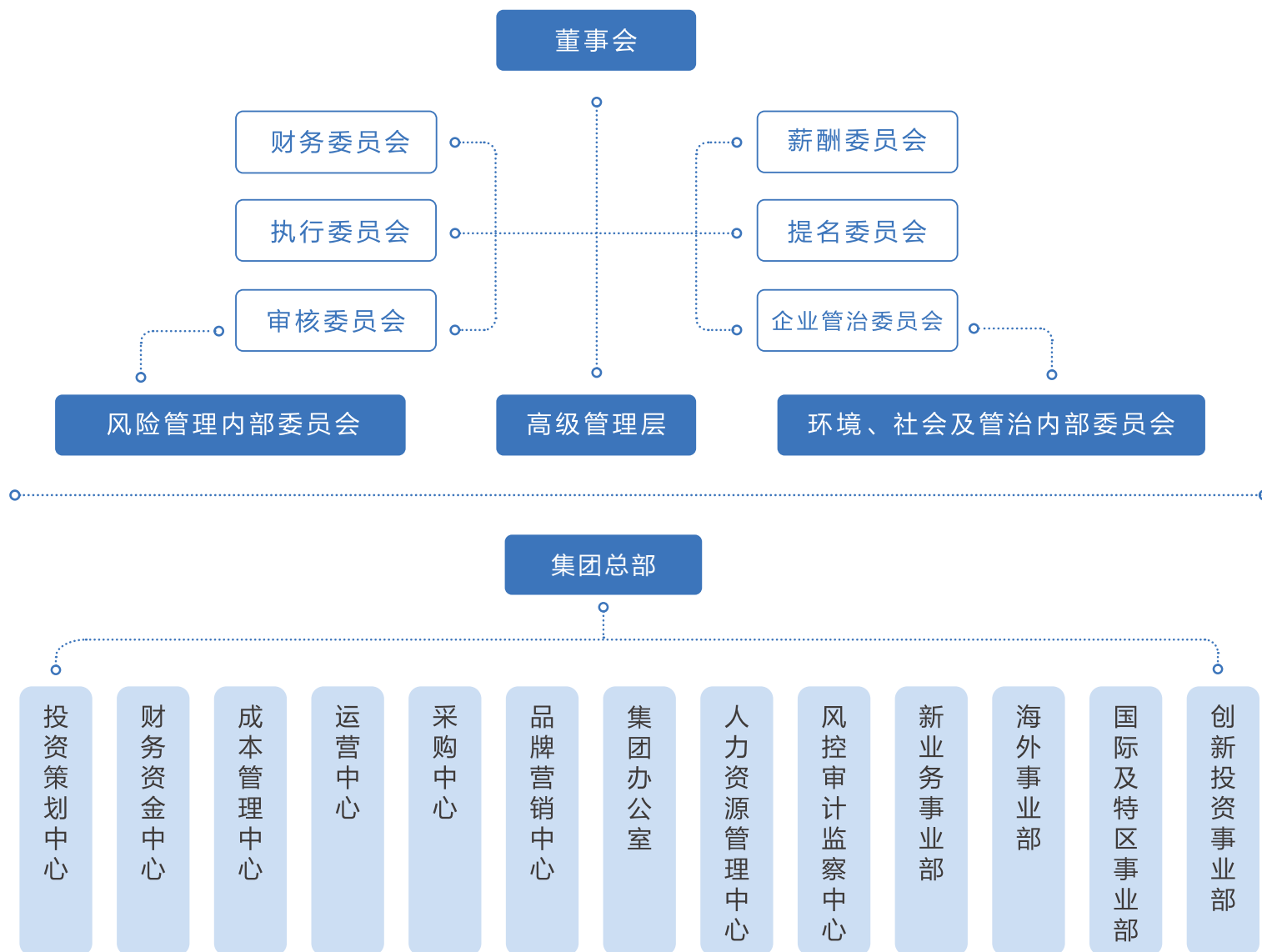
希望社会因我们的存在而变得更加美好。

可持续发展使命

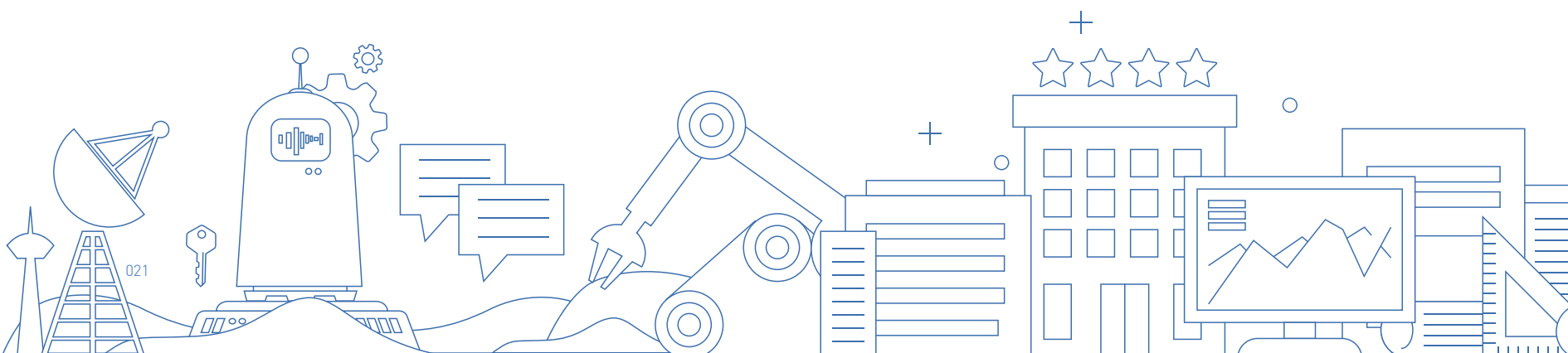
维持和加强碧桂园长远的经济、生态和社会资本，以实现可持续增长；妥善管理集团面对的可持续发展风险。

可持续发展管治架构

为实现碧桂园致力于可持续发展的承诺，我们将可持续发展管理纳入整个集团的企业管治架构，并采纳全面的环境、社会及管治风险。



碧桂园董事会委员会设置及集团总部组织架构



由董事会监督的管治架构

碧桂园设立的可持续发展管治架构，由董事会层面的委员会、管理层面的部门及各业务单位组成。首先，董事会明确对环境、社会及管治（简称“ESG”）风险管理和信息披露负责，以全局观念建立集团整可持续发展治理与监督方略。环境、社会及管治内部委员会按需制定和组织召开公司有关推动可持续发展工作发展的会议，并通过进一步提升董事会、各部门负责人协作程度与实际效果提出完善与改进意见，由

此推动集团可持续发展建设,为企业发展与利益相关方谋求持续利益。其次，我们对外建立常规可持续发展信息沟通与披露机制，通过及时和负责的信息对外发布，回应监管要求和利益相关方期许。最后，我们实施可持续发展管治架构各层级层层监管、形成从决策、沟通到实际执行的全流程打通。

环境、社会及管治内部委员会

碧桂园环境、社会及管治内部委员会是监管可持续发展和环境、社会及管治事宜及风险的最高权力机构。该委员会由集团总裁、执行董事莫斌先生担任委员会主席，集团常务副总裁程光煜先生和集团副总裁李静女士担任委员会副主席，各业务单位主要负责人担任委员会成员。

环境、社会及管治内部委员每年 3 次与董事会进行汇报，及时反馈集

团可持续发展报告进展、内外部利益相关方对企业的关注议题并针对集团可持续发展管理提出提升建议。同时，我们也邀请董事积极参与关注集团可持续发展的管治工作，确保董事会能够有效监督集团的可持续发展。

姓名	委员会职位	公司职位	分管领域
莫斌	委员会主席	集团总裁、执行董事	集团总裁
程光煜	委员会副主席	集团常务副总裁	品牌及营销管理、集团投资策划管理等
李静	委员会副主席	集团副总裁	集团办公室主任，负责集团扶贫公益、党建、企业文化建设、后勤管理等

碧桂园集团 2019 环境、社会及管治内部委员会成员



环境、社会及管治内部委员会管理制度

碧桂园制定了《环境、社会及管治内部委员会管理制度》，对环境、社会及管治内部委员会的人员委任、职责权限和议事规则作出了规定，

环境、社会及管治内部培训

为了继续推动碧桂园在可持续发展 ESG 领域的综合水平，2019 年我们特别邀请中央财经大学、哈佛大学、新浪财经 ESG 频道及安永的专家、教授，在碧桂园集团总部开展为期三天的 ESG 专项培训，为集团领导和员工开展了一场全面而深度的 ESG 可持续发展管理培训会。碧桂园环境、社会及管治内部委员会以及来自集团相关职能中心及农业公司、博智林等子公司的集团 ESG 工作组成员参加了此次

为加强集团可持续发展的战略研究和战略规划工作、提高集团环境及社会风险的应对和管理能力提供了指引。

培训。培训内容涵盖了国内外绿色金融发展动态、企业 ESG 披露的关注要点、可持续发展如何帮助提升企业商业模式、ESG 相关政策的解读、中资企业海外社会责任及竞争力以及各种 ESG 实践案例的分享。



2019 年碧桂园 ESG 可持续发展管理培训



2019 年碧桂园 ESG 可持续发展管理培训

环境、社会及管治风险管理

碧桂园自上而下推行包括环境、社会及管治在内的风险管理，在所有层面的商业决策过程中综合考虑经济、社会及环境因素，作为实现可持续发展承诺的必经途径。集团 ESG 内部委员会与风险管理委员会配合工作，厘定集团的整体风险水平，并确保风险管理系统行之有效。我们将目前已识别重要 ESG 风险议题包括贿赂及贪污、商业道德、产品质量与安全、职业健康与安全、气候变化等，均已纳入定期风险评估流程，尽早识别及评估新浮现的风险及源于内部或外部因素的重大变动，以采取及时行动。

在环境范畴，我们的风险政策要求我们识别气候变化影响，保护受公司业务影响的自然资源及生物多样性，将自身对环境的影响降至最低。我们致力以负责任的方法营运，务求保障所有工作伙伴的健康及安全，与此同时亦努力创造良好的工作环境，对所有员工一视同仁和表达尊重，让他们尽展所长，与企业共同成长。

支持联合国可持续发展目标

全球契约是联合国发起并倡导的全球性框架，旨在通过负责任的和有创造性的企业表率行为，推动社会可持续发展，促进社会效益共同提高。作为联合国全球契约成员，碧桂园承诺将以实际行动遵守和支持全球契约倡导的人权、劳工权益、环境保护和反腐败四个领域的十项原则，并以此原则指导我们的社会责任实践。

根据联合国全球契约精神，我们制定可持续发展目标，矢志为利益相关方在五大范畴创造价值，包括产品责任、环境责任、人才责任、伙伴责任及社区投资。这一年，我们为达成目标而不懈努力，不忘初心，在新时代，践行企业社会责任，推动碧桂园品牌的可持续发展。

可持续发展范畴	所响应的 SDGs 目标	战略目标	采取的行动	2019 年进展
产品责任	<div> 良好健康与福祉</div> <div> 产业、创新和基础设施</div> <div> 负责任消费和生产</div>	打造“过程精品，人居典范”的美好生活产品，通过跨界发展和产业多元化，提供智能、便捷、温暖的产品及服务	<ul style="list-style-type: none">客户满意度调查加强知识产权管理合规营销审核供应商评估标准供应商管理体系供应商沟通交流	集团与子公司统一联动的知识产权管理体系初步形成，加强施工方管理，为产品质量形成坚实保障。围绕地产主业，深化对外合作，布局数字化建设、机器人和现代农业取得初步成果，客户满意度不断提升，为城镇化加速贡献自身力量。
环境责任	<div> 经济适用的清洁能源</div> <div> 可持续城市和社区</div> <div> 气候行动</div> <div> 陆地生物</div>	以健康人居为目标，打造绿色建筑和绿色社区，引领建筑行业的绿色发展和变革升级	<ul style="list-style-type: none">大力发展绿色建筑推广绿色施工践行绿色运营应对气候变化注重生物多样性保护	<ul style="list-style-type: none">建设绿色建筑并获得 121 个认证项目总建筑面积达 5,065 万平方米制定了绿色建筑发展规划持续开展绿色建筑研究和培训继续加强节能、节水、节材，防止扬尘和噪音污染项目环评达标率达到 100%，未发生对环境及天然资源造成重大负面影响的事件
社区责任	<div> 无贫穷</div> <div> 良好健康与福祉</div> <div> 优质教育</div>	做有社会责任感的阳光企业，发挥企业优势回馈社区、扶危济困、解决社会问题，携手各方实现成长共赢	<ul style="list-style-type: none">响应国家精准扶贫开展公益捐款开展志愿者活动开办公益教育协办公益体育活动关爱弱势群体	国强公益基金会及碧桂园集团累计实际捐赠超过 64 亿元，其中扶贫资金 32 亿元、教育捐赠 25 亿元

可持续发展范畴	所响应的 SDGs 目标	战略目标（定性的长期化目标）	采取的行动	2019 年进展
人才责任	<div><div> 性别平等</div><div> 体面工作和经济增长</div><div> 减少不平等</div><div> 负责任消费和生产</div></div>	将可持续发展理念融入企业管理和业务发展，实现企业长期、稳定、健康发展，激发员工潜能创造更大价值	<ul style="list-style-type: none">• 平等就业• 消除职业歧视• 制定员工培养计划• 多元职业发展通道• 科学薪酬体系• 职业安全健康培训• 职业安全健康保障	<ul style="list-style-type: none">• 秉持多元化理念，持续打造平等、多元化的人才队伍• 推进多项提高员工职业健康与安全的措施，其中员工年度体检覆盖率 100%
伙伴责任	<div> 促进目标实现的伙伴关系</div>	做国家新型城镇化的身体力行者，用科技赋能产业，打造智慧多元化生态圈	<ul style="list-style-type: none">• 供应商评估标准• 供应商管理体系• 供应商沟通交流	碧桂园深化外部合作，年内与政府、企业、高校、行业协会等来自社会各界的伙伴形成战略合作关系，在产城融合、数字化、5G 产业等新兴科技领域取得关键突破，同时致力于打造“责任共同体”，开展供货商可持续发展培训，扶持供货商成长。

利益相关方沟通

碧桂园相信，与利益相关方携手进步是驱动集团转型发展的长期动力。为全面了解利益相关方需求，听取社会各界对碧桂园的期待，我们打

造多元沟通渠道，建立实时的、有效的、长期的沟通机制，并以实际行动对利益相关方作出针对性回应。

利益相关方	期望与需求	沟通回应方式
<div> 员工</div>	<ul style="list-style-type: none">• 权益保障• 健康与安全• 晋升与发展• 平衡工作与生活	<ul style="list-style-type: none">• 员工意见征询• 员工培训• 员工关爱活动• 公司内网、员工论坛及企业文化微信公众号
<div> 投资者和股东</div>	<ul style="list-style-type: none">• 风险管理• 信息披露• 回报与增长• 企业管治• 参与决策程序	<ul style="list-style-type: none">• 上市公司信息披露• 投资者见面会• 股东来访• 股东周年大会
<div> 业主和客户</div>	<ul style="list-style-type: none">• 产品质量与安全• 优质的服务• 隐私保障	<ul style="list-style-type: none">• 客户满意度调查• 社区活动• 客户投诉渠道• 社交媒体和公司刊物

利益相关方	期望与需求	沟通回应方式
 供应商和业务伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平、公正、公开采购 供应链资金安全 供应商扶持 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商评估 供应商大会 走访和调研 座谈和培训
 当地社区	<ul style="list-style-type: none"> 打造健康人居 爱心回馈社区 	<ul style="list-style-type: none"> 社区活动 公司刊物
 同行企业和行业协会	<ul style="list-style-type: none"> 公平竞争 行业经验交流 树立发展共识 	<ul style="list-style-type: none"> 企业文化交流 行业交流
 公益机构和非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> 了解社区影响 公益慈善 社区交流 	<ul style="list-style-type: none"> 实地访问 社区服务 公益活动
 政府部门和监督机构	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 依法纳税 合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> 实地访问 参与政策及建议制定 政府项目
 公众	<ul style="list-style-type: none"> 信息公开透明 支持社会发展 扶贫济困 关注弱势群体 	<ul style="list-style-type: none"> 社会公益活动 信息披露 参与政策及建议制定 舆情监测



碧桂园集团 2019 供货商大会 2019.3.7



2019 业绩发布会

重要议题的策略性管理

碧桂园每年通过聘请第三方开展内外部利益相关方调查，了解利益相关方所认为公司面临的重大性议题，邀请利益相关方对相关议题进行

优先级排序，收集利益相关方对公司可持续发展表现的建议与期望，对未来集团可持续发展管理提供重要参考。

议题重要性分析

2019 年，我们通过以下步骤分析得出碧桂园重大性议题：

第一步 识别议题及覆盖范畴

我们综合公司发展战略、行业发展趋势、监管及资本市场要求、以及国内外社会责任披露标准等因素，从经济、环境、社会、管治四个维度出发，细化过往重大性议题清单，2019 年重大性议题数量由 22 个议题增加至 29 个，覆盖运营惯例、环境管理、社会投资、雇佣及劳工常规四大 ESG 范畴。



重大议题
29 个

覆盖运营惯例、环境管理、社会投资、雇佣及劳工常规四大 ESG 范畴。

第二步 开展重大性调研

设计在线调研问卷，以议题评分和开放式问题相结合的形式收集内外部利益相关方对可持续发展议题的评价和期望。

我们通过园宝 APP、集团内网、集团品牌、文化、酒店、商业等微信公众号、微信群等渠道开放调研参与入口，将问卷分发至国内外员工、业务伙伴、客户、投资者、行业协会、政府部门和监管机构、公益机构、当地社区等群体。

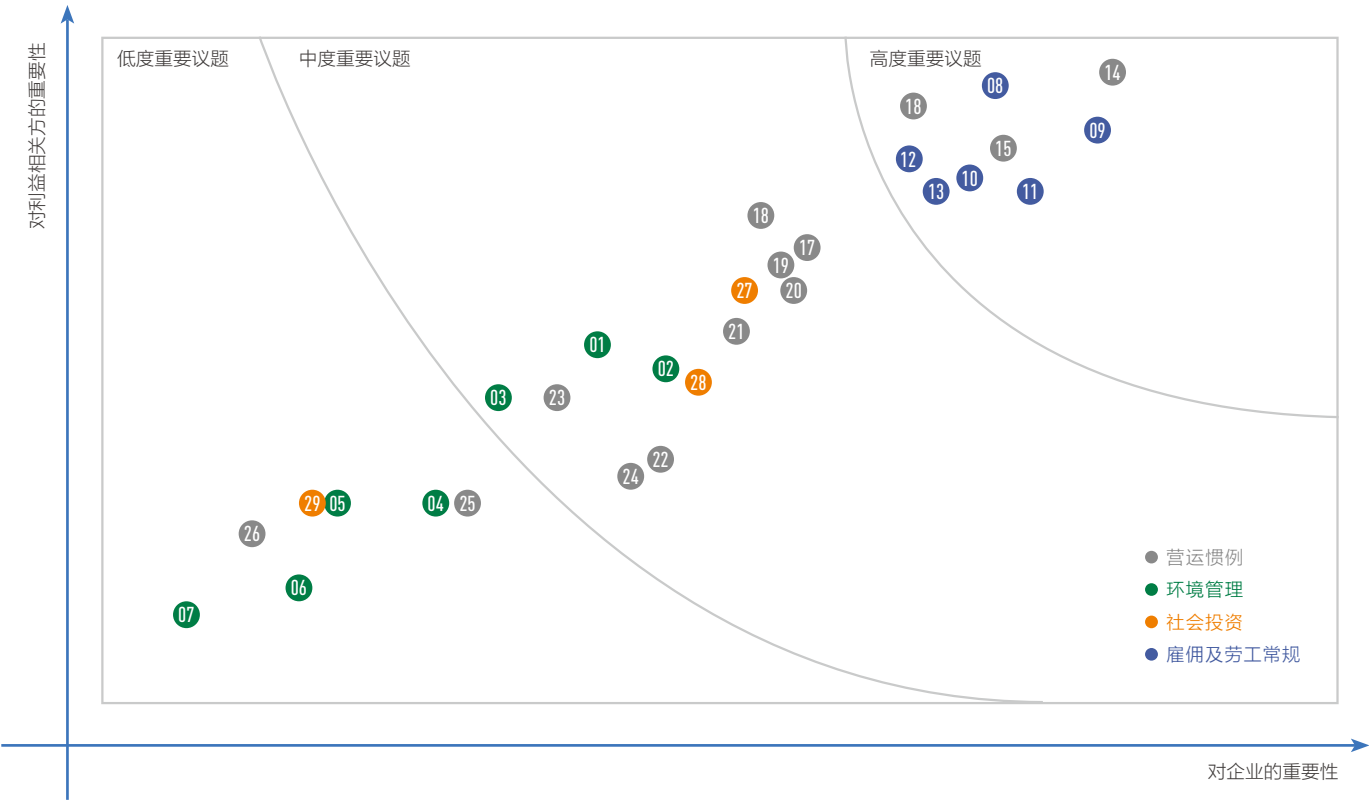


有效问卷
2,445 份

第三步 厘定重要性

我们对议题得分进行统计，将建议与期望进行分类汇总，将初步的重大性议题结果汇报至董事会讨论，最终确定对于报告披露及未来提升可持续发展高度、中度、低度重要的议题。我们进一步更新了 2019 年度的重要性矩阵，而且最终排序结果经由环境、社会及管治内部委员会确认并披露。

重要性矩阵



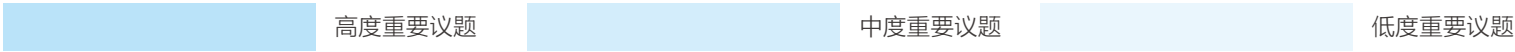
通过分析，对于碧桂园较为重要的议题（包括高度重要性和中度重要性议题）已覆盖 9 大利益相关方的诉求和期待、承诺的联合国可持续

发展目标、以及绝大多数 GRI 核心指标，充分回应相关方关切，符合集团发展方向，并体现出较高的合规性。

议题	重要议题	利益相关方	范畴及影响		本议题覆盖章节
序号			集团内部	集团外部	
14	产品质量与安全	监管、客户、公众、NGO、员工	✓	✓	7.1
08	员工健康与安全	员工	✓		9.2
09	员工权益与关怀	监管、员工	✓		9.2
15	客户服务与满意度	客户、公众	✓	✓	7.3
10	员工培训与发展	员工	✓		9.3
11	人才引进与团队建设	员工	✓		9.3

重要议题列表与相应的范畴及影响

议题		利益相关方	范畴及影响		本议题覆盖章节
序号	重要议题		集团内部	集团外部	
16	客户隐私与信息安全	监管、客户、公众	✓	✓	7.3
12	禁止雇佣童工与强制劳工	NGO、监管、当地社区	✓		9.1
13	平等雇佣与雇员沟通	员工、监管	✓		9.1
17	风险管控	投资者、员工、客户、公众	✓	✓	6.2
18	制定可持续发展目标	监管、当地社区、投资者	✓	✓	6.3
19	合规管理与廉洁建设	投资者、员工	✓	✓	6.2
20	经营绩效及投资者权益	投资者、员工、客户、公众、监管	✓	✓	6.1
27	社区发展与社会影响	当地社区、公众、NGO	✓	✓	10.3
21	产业发展	监管、同行、公众	✓	✓	7.2
01	水资源使用与污水处理	监管、当地社区、公众	✓	✓	8.4
02	节能减排与绿色营运	监管、当地社区、公众	✓	✓	8.4
28	政策响应与公共参与	监管、公众、NGO	✓	✓	7.4
22	利益相关方沟通	员工、投资者、客户、供应商和业务伙伴、当地社区、同行、NGO、监管、公众	✓	✓	6.3
23	供应链环境与社会风险管理	供应商和业务伙伴	✓	✓	7.4
24	知识产权保护	监管、同行、供应商和业务伙伴	✓	✓	6.2
03	绿色建筑与绿色社区	监管、客户、当地社区、公众	✓	✓	8.2
25	合理的营销与推广	客户、公众	✓	✓	7.3
04	废弃物处理与循环使用	监管、当地社区、客户、公众	✓	✓	8.3
05	绿色技术创新	监管、当地社区、客户、公众	✓	✓	8.2
29	公益慈善与社会服务	当地社区、公众	✓	✓	10.2
26	环保物料的使用	监管、当地社区、客户、公众	✓	✓	8.3
06	应对气候变化	监管、当地社区、客户、公众	✓	✓	8.6
07	生物多样性	监管、当地社区、客户、公众	✓	✓	8.7



重要议题列表与相应的范畴及影响

此外，通过设置开放问题，我们共收集了各利益相关方对碧桂园的可持续发展工作评价共 360 条，通过分析发现得到最多认可的为集团的社会公益、扶贫工作，其次是 ESG 披露与实践。关于对碧桂园可

持续发展工作的表现的建议或期望共 317 条，在建议方面，相关方集中对员工薪酬与福利、企业管治、产品质量等提出相关的期待和提升意见。

支持 ESG 指数发展

2019 年 8 月 20 日，新浪财经正式上线 ESG 频道，当天，由碧桂园集团支持的两大 ESG 创新指数——“碧桂园·美好中国 ESG100 指数”和“碧桂园·沪深 ESG100 优选指数”也同步发布。

“碧桂园·美好中国 ESG100 指数”是全市市场首只覆盖沪市，深市，香港三地市场的 ESG100 指数；“碧桂园·沪深 ESG100 优选指数”，是全市市场首次在沪深 800 家样本空间内，优选 ESG 绩效表现优异的 100 家上市公司组成的 ESG100 指数。

通过支持建立本土化 ESG 指标体系和评估标准、开发具有中国特色的 ESG 指数产品，碧桂园帮助投资者识别 ESG 绩效较为良好的上市公司，在投资决策中践行责任投资理念，收获长期价值。

碧桂园成功入选新浪财经“碧桂园·美好中国 ESG100 优选指数”、“碧桂园·沪深 ESG100 优选指数”，是通过科学评估方法对碧桂园 ESG 表现的肯定，体现了碧桂园矢志不渝的社会责任初心，也是其一贯坚持可持续发展实践的回报。



由碧桂园集团支持的两大 ESG 指数发布现场

“碧”信·品质为先

- 7.1. 匠心筑造
- 7.2. 科技创新
- 7.3. 竭诚服务
- 7.4. 多方共赢



章节概述

碧桂园以安全生产为前提，积极推动智能建造的发展，探索建筑业生产方式的系统性变革。我们相信科技改变一切，智能制造大有可为，与社会各界携手合作，积极布局数字化建设、机器人和现代农业，赋能碧桂园高质发展，最终将更好的产品、服务和社区呈现给居民和消费者，为其提供最优质的服务体验。

覆盖议题

本章所回应的可持续发展议题

- 供应链环境与社会风险管理
- 客户隐私与信息安全
- 产品质量与安全
- 合理的营销与推广
- 客户服务与满意度

本章所回应的 SDGs 议题



本章涉及的 HKEX ESG 指标： B2 / B2.1 / B2.2 / B5 / B5.1 / B5.2 / B6 / B6.2 / B6.3 / B6.4 / B6.5

本章涉及的 GRI 指标： 102-9 / 413-1 / 418-1

专题

碧桂园安全经理的“十二时辰”

碧桂园安全经理的“十二时辰”：时时刻刻在“找茬”

在碧桂园有这样一群人，身上被赋予多样的标签。有人称他们是“守夜人”，又或者是“安全领航人”，你极少能在办公室找到他们，但一定能在工地上看见他们的身影。他们就是碧桂园工程项目的安

全经理。在成立碧桂园集团安全生产委员会后，碧桂园各个区域都设置了安全生产领导小组，对项目工程安全质量进行全面的监督和管理。

那么，这些安全经理们每天都在忙些什么呢？

23:00-07:00 子时—卯时

子时，白日里繁忙的工地已经安静了下来，不少工人已经开始进入了“梦乡”。但正逢夏季火灾防控工作的关键期，因此这群“守夜人”还没睡。他们要对工地、园区组织防火检查、巡查，仔细查验每一个消防器材，并做好安全记录。雷雨天气也是夏季发生安全事故的“导

火索”。为了不让雷电的火花给用电的线路增加压力，这群“守夜人”与手电相伴，对电路、电线无死角排查。

工作时间有一个计划表，但安全隐患的爆发却是不可预料的。所以，夜深了，他们也不敢放松警惕。



太原碧桂园消防器材安全检查

07:00-09:00 辰时

在碧桂园总部三期的工地上，项目安全经理叶志良的工作是从工地巡视开始的。虽然项目的面积不大，但是仔细检查一遍，需要大概一个小时。叶志良介绍，楼顶、地下室、支模体系，外架和土方开挖都是安全隐患较多的地方，必须格外关注。

每一根立杆、每个角落、每个边缘都需要一一摸排。在现场，叶志良发现，在项目通往顶楼的楼梯旁，因为前期制作反坎，临边防护未及

时恢复。叶志良马上拍照，上传到微信群安排人员跟进。

在业内，有句行话叫：“魔鬼在细节”。对于安全管理岗位来说，“抠细节”可以算是最重要的工作任务之一。所谓细节，可以细致到外架工人检查有没有戴安全带，一个安装钉子的过程是否规范。叶志良说，有些问题看上去不严重，但如果这些小隐患不清除的话，就可能触发大问题。



摸排工地安全隐患

09:00-13:00 巳时—午时

早上9点，惠城区域的吴林建穿好反光衣，头戴安全帽，走进工地。作为区域安全生产领导小组的负责人之一，他强调以身作则，任何人都不能例外。

“慢着！你在干嘛！赶快停下来！”一大早，吴林建就差点动了气，原来他发现了一位工人运着砖块进入了升降梯并且准备自行开启升降梯。



检查安全隐患

“没有经过专业的培训是不可以擅自开升降梯的，这是很危险的你知道吗？姓名、负责人是谁？”吴林建变得严肃起来，对该名工人进行严格的证件核查和教导。当然，批评不是目的，最终是要让大家都有安全防范意识，认识到安全生产的重要性。

吴林建介绍，“建筑业是个高危行业，疏忽就容易出纰漏，要时刻警醒，大的危险源更是要亲力亲为去排查。”

13:00 - 17:00 未时—申时

夏天，是台风和暴雨多发的季节。安全生产领导小组需要组织监理、总包到现场排查风险点。叶志良主要关注的点是高空作业领域，尤其是塔吊、人货梯等重要设备。

除了做好检查以外，安全生产领导小组还要制定一些规范，以此规避安全风险。比如说，为了确保塔吊工人专心工作，碧桂园总部三期设置手机保管箱，每位塔吊工人在上岗前必须交出手机。

回忆起过往安全排查的经历时，吴林建提到，

曾经在一个暴雨的周末，他冒着大雨来到了某项目施工现场，就发现作业塔吊吊装重物钢丝绳起毛且小股钢丝开裂，很可能钢丝绳断裂而造成伤亡事故。于是，他当机立断局部拉闸，制止现场施工，并亲自组织安全交底，召集所有特种人员、甲方、监理、总包方管理人员重新进行安全技术交底和安全意识教育，最后换上新的验收合格的钢丝绳才恢复施工。

“安全无小事，从点滴抓起，防患于未然，始得安全”。碧桂园的安全生产领导小组将这句话时刻放在心里。



在高空作业领域排查安全风险点

17:00 - 19:00 酉时

除了工地检查外，制度和安全生产培训也是安全生产的重要防线。据介绍，每一个建筑项目有三个主要的核心参与者，建设单位 + 施工单位 + 监理单位，要做好安全生产，三个核心参与者都要各尽其责。

为了切实提高安全生产管理水平，日常组织监理和总包做好安全生产的培训和教育就显得尤为重要。叶志良说：“现在我们是每周两个一，每周区域组织项目做一次线上的安全培训，项目组织总包、分包开一次安全会议，做一次线下安全培训。”

另外，吴林建介绍，我们日常还会指导合作方的安全经理制作安全教育的课件。同时，我们

还会推行讲演排练，从资料收集、PPT 试讲，斟酌每个细节，力求效果达到最佳。

叶志良、吴林建只是碧桂园集团安全生产管理人员的一个代表。在他们背后，是碧桂园集团一整套不断完备的安全生产制度。从集团、区域、片区到项目设立一套完整的安全管理保障与考核体系，以责任实行分级管控，专人专职专岗，确保安全工作落到实处。

红线不可逾越、底线不可突破。正如碧桂园集团创始人杨国强在管理会议上所说，“安全和质量是我们发展的基石和生命线。任何情况下，任何人都要用心谋划安全和质量，不能放过任何问题。”



碧桂园开展日常安全培训



碧桂园开展日常安全培训

匠心筑造

面对行业新形势带来的挑战与机遇，碧桂园始终坚持将安全和质量放在第一位，讲求速度和效益让位于安全和质量。我们科学谋划所有项目进度，在保证安全质量、守法守规的前提下稳步推进项目进展。

我们也十分关注客户对健康生活的追求，用心为客户打造更加健康、安全的建筑产品。

严控产品质量

为推动集团各区域、项目更好的落地执行质量管理要求，碧桂园系统性梳理管控要求并编制《项目质量管理手册》，目前已覆盖新体系应用、全穿插施工、精装修管控、地下室综合管网优化、展示区 /

工地开放、交付验收等施工关键环节。我们建立了健全的集团质量管控体系，对重点施工环节制定具体的质量管理制度，其中包括：

《材料进场验收管理制度》



为提高集团工程质量水平，保证集团的建筑产品品质，通过规范集团各项目对工程材料进场的检查报验管理，规范项目部、监理单位、施工单位的管理行为，从源头上保证原材料的品质达到设计和相关规范要求。

《样板先行管理制度》



提高碧桂园集团项目工程质量，不断改善产品品质，明确工程样板管理的操作流程、执行方式。

集团质量管控理念

集团精干高效

区域做强做优

项目做一成一

确定管控方向

落实管理行为

落地管控重点

碧桂园质量管控要点

● “5+5+3” 重点管控要求

集团要求区域需对“5+5+3”类问题进行建章立制，包括管理制度及技术标准：

- 5类结构问题：桩基工程、钢筋工程、砼强度、楼板开裂 / 渗漏、地下室开裂 / 渗漏
- 5类客户敏感问题：空鼓、开裂、渗漏、部品部件、装修观感
- 3类客户关注问题：外墙外立面、入户大堂、市政园建

● 精装八条

集团要求区域、项目必须贯彻落实精装八条指引，包括：土建移交工作面、交楼样板层、防“假冒伪劣材料”、重点工艺控制、分户模拟验收、成品保护、图纸深化、集中+定尺加工。项目在装修施工前必须做好精装修策划，并重点关注精装八条落地实施。

重视安全施工

碧桂园始终秉持“安全第一，以人为本”的安全管理理念，严格遵守《建筑法》《安全生产法》《建筑工程安全生产管理条例》及《建设工程质量管理条例》等国家法律法规，并在2019年修订了《碧桂园集团安全生产管理制度》《碧桂园集团安全文明措施标准化手册》及《运营风险管理办法》等安全质量管理政策。我们努力获取国际认可的OHSAS 18001职业健康安全管理体系，亦要求施工方取得相关国际认证。我们在区域和项目推行落地各类安全管理措施，提升各级

管理人员及工人的安全意识，包括安全生产责任制、安全生产管理及考核、隐患排查治理制度、安全教育培训、应急救援及事故报告处理、危险性较大分部分项工程管理、标准化手册等。

截至2019年末，集团各区域安全经理已设置完毕，共设置安全经理1,901名。

碧桂园集团安全生产管理制度

安全生产管理工作的程序化、标准化，完善工程施工全过程的安全管理流程，规范现场管理，落实集团重点管控要求

碧桂园集团安全文明措施标准化手册

大力推进安全标准化建设，完善施工现场设备设施，强化一线施工人员安全教育培训，深入开展安全检查

设立完善的安全管控体系

碧桂园集团实施集团、区域、项目三级安全生产管理。碧桂园集团于2018年8月10日成立了安全生产委员会，进一步贯彻集团“安全第一，以人为本”的安全生产指导方针。2018年9月11日，碧桂园集团总裁与71个区域总裁签订安全生产责任状（长期有效），责任状中明确要求各区域全面提升安全生产管理水平，以安全生产“零伤亡”作为企业追求的长期目标，建立更加完善的安全生产管理体系。

如发生安全事故，视事故严重程度，依据集团《安全生产管理制度》对区域总裁、区域安全分管领导、区域安全负责人、项目总等进行不同程度的经济及行政处罚。



- 安全生产委员会由集团总裁担任委员会主任，委员由集团各职能中心负责人、区域总裁代表、博越智慧建造总经理、物业公司总经理、集团安全部门负责人、特聘知名学者等组成；
- 集团设置安全生产管理委员会办公室及运营中心工程管理部作为执行机构，负责处理安委会日常工作；
- 安全生产委员会设置安委会办公室及安全职能机构，成立集团安全专家库；
- 各区域设立安全生产领导小组和安全管理部，由区域总裁全面负责区域安全生产工作；
- 各项目设立安全生产领导小组，由项目总经理全面负责项目安全生产工作，同时通过竞聘上岗，设置专职项目安全经理，负责项目安全生产监督管理工作。



履行对承建商施工工人的健康及安全承诺

碧桂园在不断加强对旗下员工安全保障的同时，依赖与施工方的紧密合作，建设安全、高质量的工程项目。我们已经建立包含建筑施工方的安全管理体系，根据项目类型、作业类型和作业条件规范安全施工要求和操作流程。我们与旗下施工项目的承建施工方制定了“零伤亡”的安全目标，并在项目开始之前与施工方签订施工安全协议，要求施

工方必须遵守严格的健康及安全准则，保障施工方人员职业健康，避免于施工场所内发生工伤意外，甚至因工死亡事故。2019 年碧桂园更新施工安全协议，将材料安装施工安全作为新增条款纳入合同，及时修订当前安全管理制度，以规避此类安全事故的发生。同时，对于总包及监理项目，我们要求其拿出固定费用对安全操作团队进行专项奖励。

实名制管理及施工人员体检	施工现场实行全封闭管理，所有人员进出施工现场必须通过互联网实名制门禁，未经安全教育培训的人员禁止进入施工现场。2019 年，全集团进入施工工地人数约为 50 万人 ，其中 43.6 万人 已经完成体检，占比 87.2% ，因工人身体状况不佳累计劝退人数占比 1.7% 。
加大安全生产管理费用投入	集团成本管理中心对合同中安全生产管理费用的相关条款进行修改，加大安全文明措施费的投入，调整安全文明措施费支付方式，增加安全文明标杆奖励等条款。
施工现场管理	施工现场每日晨会制度、项目总经理每周至少一次对所管辖项目的安全、质量等情况进行综合巡盘大检查、对存在安全隐患的项目停工整改。
建立投诉渠道	所有项目在施工现场及生活区（宿舍、食堂等）显眼位置公布安全隐患投诉渠道，包括集团安全管理部总经理、区域安全管理部总经理、项目总经理的投诉电话及邮箱等。
开展安全与质量培训	承建商的安全与质量培训由各区域项目进行，且所有施工方入场前均会进行技术交底，也会组织专项培训，例如沪苏区域 2019 年共组织 15 场 ，佛肇区域组织 27 场 。

加强工程安全质量管控

工程安全质量巡检

工程安全质量巡检是碧桂园对工程建设项目全过程安全质量管控的重要工具。我们根据“数据采集分析—反思—改善—再总结”的流程，总结各个施工阶段的安全质量管控方法、施工工艺水平、先进施工经

验和质量欠佳教训等，以发现不足、明确目标并梳理提升方向。安全质量巡检不仅是持续提升工程质量水平的品质管理动作，更是将品质责任、品质道德、品质习惯提炼为企业文化精髓的助推器。



通过日常督察、巡检等管理举措，碧桂园每月筛选出在安全管理方面存在较大问题的项目，列入“重点关注项目”，集团总裁莫斌前往项目

现场进行督办，彻底解决问题，同时区域及项目做到举一反三，制定系统化问题解决方案，强抓管理行为落地。

智慧工地

随着碧桂园布局智能制造、机器人领域，为实现生产环节全流程、全方位实时管控和及时防范安全风险，碧桂园致力于运用科技手段打造新型“智慧工地”，实现远程实时监控、智能识别隐患、及时报送预

警等功能，变革现有安全生产管控模式，提升安全生产管控效率，大大降低事故发生风险。

碧桂园“智慧工地”提升安全生产管控水平

2019 年，碧桂园推行“智慧工地”建设，运用 AI 科技全方位提升安全生产管控水平：AI 智能摄像头能自动识别现场不安全行为及隐患；工人的安全帽可自动发送位置并监测工人是否佩戴了安全帽；塔吊防碰撞系统有危险时可自动报警和显示位置……目前，碧桂园已逐步在 54 个项目推行“智慧工地”，通过运用大数据云、劳务管理、绿色施工、工程巡检管理、AI 监控等十余个智能化系统多维度监督生产全过程，提升安全生产管控水平。



碧桂园“智慧工地”



数说 2019 碧桂园安全质量管理成果

排查质量
安全隐患

为了让安全管理制度落到实处，制定了具体的安全管理指引，推动管理行为标准化。

- 碧桂园针对现场全封闭、特种作业人证合一等

- 电梯井、脚手架等

- 基坑支护、塔吊、临建等

8 大项安全
基本管理行为

6 大
管控重点

16 大
关键节点

2019 年，针对项目的安全管理行为、关键节点，集团累计对 2,429 个标段进行了安全巡检，在此过程中，对项目所存在的风险进行了 200 多次拉闸，彻底排除安全隐患。

加强质量
安全培训

- 2019 年，碧桂园工程管理中心共组织集团范围

- 跨部门组织

- 对员工开展质量管控、安全培训项目培训

183 次
安全、质量宣贯培训

27 次
安全质量培训

100 %
覆盖率

安全文明施
工示范工地

碧桂园集团鼓励各项目创建省市级安全文明施工示范工地

- 目前各项目共申报各级的政府标杆

- 已获取安全文明示范工地

- 其中举办了省、市级观摩活动

977 个

575 个

161 个

“碧桂园集团标杆工程”评选采取晋级制，获得“区域入围标杆工程”的项目可参与“区域标杆工程”的评选，获得“区域标杆工程”的项目可参与“碧桂园集团标杆工程”的评选。

打造健康人居

健康是人们最具普遍意义的美好生活需要。人们对健康生活的追求，也推动了全球身心健康市场的蓬勃发展。近两年来，碧桂园在“健康中国”战略的指引下，在符合住宅基本要求的基础上，突出健康要素，以人类居住健康的可持续发展的理念，满足居住者生理、心理和社会多层次的需求，为居住者营造健康、安全、舒适和环保的高品质住宅和社区。同时，随着我国人口老龄化的加剧，我们在产品设计的过程中也更加注重改善居住环境以及社区无障碍老龄化设施的建设，为老年人带来更加健康、安全、适用的居住环境。

我们为社区配备集中活动广场，康体设施供业主娱乐及社交，为长者们提供晨读晨练、邻里互动的功能空间，以营造充满文化气息、和谐融洽的社区氛围。部分社区配置单元架空层活动空间，架空层设置会谈桌椅以及健身器材，满足长者养生休憩、棋艺切磋、健身锻炼的需求。单元入户设置无障碍坡道，方便行动不便的老人及残障人士。

碧桂园部分社区全屋配置智能新风系统，即使不开窗也能乐享清新空气，有效改善业主的健康生活指数，提高生活质量。入户门处贴心安装重力挂钩、玄关换鞋凳，解放双手轻松入户。户内一键紧急呼叫按钮，保障老人小孩安全，解决后顾之忧。各空间空调内机位置精心设

计，避免直吹头部，保证业主睡眠质量。

卫生间自然通风采光，干湿分区设计，仅在湿区设置大水封专利地漏，有效解决了干区地漏长期无水、存水弯干涸后废气倒流导致空气污染等情况。同时淋浴区取消挡水石，人性化跌级设置，有效防止老人小孩绊倒。材料方面我们选择环保健康的建筑及装修材料，给业主营造健康、安全、舒适和环保的居住环境。



碧桂园三亚郡社区休闲设施



碧桂园海逸半岛社区游泳池

科技创新

科技的进步正不断冲击着各行各业，并给人类社会生活带来深刻的变革。2019年，碧桂园围绕持续做强的地产主业，博智林机器人、现代农业、碧优选以及机器人餐厅所组成碧桂园高科技产业版图，初具雏形。

为加强集团创新文化培养，碧桂园对内加强员工创新培养，通过数字

化、智能制造部门的创新成果，推动行业转型升级，并加强善用科技解决方案，持续与租户及顾客沟通，提升工作效率及服务便捷度。同时，我们注重培养创新合作的伙伴关系，与来自社会各界的伙伴在数字化、产城融合、智能制造、5G产业领域形成战略合作关系，通过创新合作把握新时代的机遇，对本集团旗下业务所面临的挑战提出解决办法。

数字化碧桂园

追求高质量发展的当下，数字化已成为企业激发活力、提升竞争力的关键。碧桂园，致力于让数字化为集团赋能，以科技为引擎持续提升全周期综合竞争力。从2018年初，碧桂园开始重点推进信息化建设，

如今碧桂园正在由“信息化”向“数字化”转变，给企业带来整个商业模式和管理模式的变革。

荣获“数字化转型综合领军者”奖项

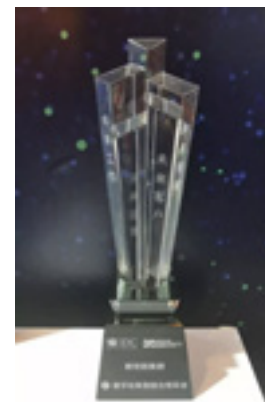
2019年10月18日，IDC中国数字化转型年度盛典暨第四届中国数字化转型领军用户颁奖典礼在北京盛大举行。其中，碧桂园集团的“数字化碧桂园”案例获得了“数字化转型综合领军者”奖项。此次数

字碧桂园作为行业代表首次入选大奖，标志着碧桂园数字化建设取得了初步成果，正式步入“数字型未来企业”的征程。

数字化转型

当前，碧桂园正以突破空间、同步时间、万物连接、人机协同为目标，通过人工智能、物联网、区块链、大数据、5G等技术变革生产方式和高度信息化的现

代管理方式，为客户提供一站式的全方位营销、生态系统和场景化融合服务，向行业展现了一系列未来地产的科技场景。



数字化碧桂园”案例获得 IDC “数字化转型综合领军者”奖项





数字化碧桂园，革新管理，赋能未来

内部创新管理，高效稳健后台

连通覆盖集团全部产业,如地产、物业、酒店、商业、机器人等数据,为各职能之间的数据连通、工作高效协同以及和合作伙伴之间的连接打下坚实基础。



中台战略

通过构建统一共享服务,打造产业化数字平台,形成以业务中台、客户中台、数据中台、科技中台为主的生态链中台能力集群,极大地支撑集团新业务开展及创新。



组织模式创新

以产品线为组织与经营单元的矩阵管控模式,专注从机会挖掘到客户成功的全生命周期经营与管理;多地点、多组织形态的数字化团队组合形式,协同职能中心和区域共建共创,共同推进数字化生态建设。



科技业务创新，AI 广告设计平台

实现项目一站式自动生成图文稿件的营销推广功能。



安全、高质量、先进的智慧建造

碧桂园数字化工程解决方案基于 BIM 技术平台,创新性地集成 5G、AI、IOT、GIS 等技术,形成端到端数字化协同,实现工程建设线上化、可视化的智慧管理。



全国首创 24 小时全天候不打烊营销模式

通过凤凰云,实现客户在案场以外场景的看房、选房、装修、选配家具和下单以及追踪审核等体验功能。





碧桂园首个 AI 设计系统“月行”全国上线

碧桂园首个智能 AI 设计系统——月行, 于 2019 年 7 月全国上线。月行, 是一套由碧桂园自有技术力量、同济大学高校力量与互联网技术公司多方共同孵化的智能设计系统, 旨在运用人工智能技术, 辅助设计师完成广告图延展设计、侵权检测等工作, 预估可帮助设计师提升 20 倍工作效率。传统需要广告设计师 8 小时完成的工作, 在月行系统的辅助下, 可大大缩短在数十分钟之内完成。

月行在数字化方面已初见成效, 但月行的诞生却并不容易。人

工智能算法、模型的建设非常依赖于数据的“喂养”。但在碧桂园的场景里, “喂养”数据非常有限, 这使得月行的研发稍显艰难。为此, 集团为月行配置了专属“训机师”团队, 前期投入大量人力, 一点点修正算法的结果, 进行算法迭代与升级。

未来, 月行系统除了平面创意外, 还将拓展空间设计、语言文字等传播场景, 进一步赋能集团零售、物业、教育、商管、产城等有广大设计需求的业务。



数字化合作

碧桂园不仅通过自主研发开展数字化建设, 更加注重与行业各方、社会各界一道, 参与数字化发展潮流, 取得创新突破。2019 年 1 月 29 日, 碧桂园集团与中国铁塔股份有限公司签署了战略合作框架协议, 双方将在未来共同推动房地产与信息通信建设的深度融合, 打造“数字地产、智慧地产”。2019 年 10 月 30 日, 碧桂园集团与爱尔集 (LG) 电子共同出资成立的中外合营企业——广东智美云创科技有限公司, 双方将以此为平台开展智慧城市建设、智能家居产品销售、工程集成安装等相关业务, 实现多维度全方位合作, 助力中国智慧城市建设。



碧桂园牵手中国铁塔共同打造“数字地产”

博智林机器人

2019 年，“人工智能”被写入政府工作报告，“智能+”成为制造业转型升级的关键词。碧桂园相信人工智能是新一轮科技革命和产业变革的重要驱动力量，在行业内率先成立机器人公司、建设机器人谷项目、打造科技小镇、开发智慧产业园。

碧桂园广东博智林机器人有限公司（“博智林机器人”）自 2018 年

7 月成立，聚焦建筑机器人研发与应用，迅速搭建系统化研发体系，大力引进国内外专业人才，集中开展重点产品研发、关键技术攻关，同步实施系统化产业布局和基础平台打造，截至目前，智能制造工厂已经正式投产，佛山顺德机器人谷建设正在加快推进。

截至 2020 年 2 月 19 日，博智林递交了超过 **2,000** 项专利申请，已有 **50** 多款填补国内空白的建筑机器人正在研发测试。博智林也已成立 **5** 大研究院和 **2** 大事业部、**1** 个数字化管理中心、**1** 个机器人谷建设指挥部、**10** 个职能部门及 **1** 个子公司，组建了超 **3,500** 人的研发人才团队，其中博士、硕士占比超过 **28%**。

智能应用

博智林攻克核心关键技术，聚焦传感器、控制器等方向，深度融合人工智能技术，提供系统化集成解决方案，搭建建筑机器人、医疗机器人等多个在研产品线，形成了建筑机器人、医疗康养机器人、智能建造装备等产品线，在关键领域拥有了一批自主核心技术。

在建筑机器人领域，目前碧桂园在研建筑机器人产品 51 款，覆盖主要建筑工艺工序的产品品类，有 32 款产品已进入施工现场测试应用，安全性和工作效率大大提高。建筑机器人可借助视觉、AI、BIM 等技

术实现精准施工，既提高了工程质量，也避免了施工材料的浪费。除此之外，通过研发建筑废弃物资源化设备，对建筑废料进行回收利用，从而变废为宝。

此外，碧桂园推出环保清洁、医疗健康领域智能机器人，推动生产力变革，以科技推动社会进步，相关产品凭借智能、环保、高效、便捷、实用的领先技术，屡次获得行业好评。



博智林机器人的清洁机器人 Bijing C200 于 2020 年 2 月获得 IF 设计奖

德国 iF Product Design Award 简称 iF 设计奖，是目前全球最权威、影响力最大的工业设计奖项之一。碧桂园“清洁机器人 Bijing C200”，是一款基于先进 SLAM 导航技术的公共空间清洁机器人，可实现自主避障、呼梯、补水排污、充电等功能的无人化操作。它可以提高保洁效率，降低保洁成本，提升用户满意度，是一款高效、低成本及用户友好的公共空间清洁机器人。





博方众济床椅一体化机器人于 2019 年 11 月获得了 2019 “CGD 当代好设计” 优胜奖

碧桂园博方众济床椅一体化机器人于 2019 年 11 月获得 2019 “CGD 当代好设计” 优胜奖，采用 U 型床椅分离结构，具备全自动一键床椅分合功能，满足居家长期卧床老人自助移动的生活需求，减轻监护人员的看护负担。



智能制造 “走出去”

2019 年 3 月 9 日，碧桂园董事会主席杨国强向两会递交了《关于加快人工智能和建筑机器人深度融合的提案》，建议政府、建筑行业协会、高校等、施工单位积极合作，引导技术研发，制定行业标准。

为响应集团战略，博智林机器人主动“走出去”，开展合作，加速机器人研发与应用落地。2019 年 2 月 20 日，博智林机器人与香港科技大学签约，共建“香港科技大学－博智林联合研究院”。4 月，博智林机器人与香港科技大学、佛山市顺德区人民政府签署了“港澳青年创新创业（佛山顺德）基地”三方合作框架协议，将借助粤港澳大湾区的综

合优势，共享创新创业资源，在机器人和人工智能等相关领域，为粤港澳大湾区青年创新创业提供研发、试制、验证、生产等全方位服务。

博智林依托人才和技能储备优势，打造现代机器人产业生态圈，在粤港澳大湾区广东高质量发展中发挥先驱作用，助力国家新兴产业高质量发展。未来，博智林将坚持以创新为本，把最先进的科研成果转化为安全、健康、美观、经济、适用、耐久的高科技产品，为全世界创造美好生活。



港澳青年创新创业（佛山顺德）基地及香港科技大学－博智林联合研究院揭牌仪式

发展现代农业

发展现代农业、支持乡村振兴，是碧桂园发展的三架马车之一。碧桂园农业控股有限公司（“碧桂园农业”）成立于 2018 年 5 月，布局农业全产业链条，致力于成为现代农业系统方案的提供者和服务商，包括前端研发，“公司 + 基地 + 农户”模式的中端生产组织，以碧

优选社区门店为主体的终端销售。碧桂园农业正在打造五大核心业务板块，包括研发服务、智慧种业、现代农业科技园、海外大农业、社区生鲜门店等五大核心业务版块。从而带动农民增收致富，为社会提供健康、安全、好吃、实惠的农产品，助力农业与国家战略的实施。



碧桂园农业携手国家水稻中心 助力非洲实现粮食安全

12 月 9 日，在海南三亚召开的首届中非农业合作论坛上，碧桂园集团副总裁兼碧桂园农业控股有限公司总裁梅永红与马达加斯加共和国农业、畜牧业和渔业部总司长 RAHARINOMENA Fanjaniaina Miharisoa，中国工程院院士、国家杂交水稻工程技术研究中心主任袁隆平，共同签订了三方农业合作框架协议，将共同合作推动杂交水稻在马达加斯加共和国的产业化发展。

根据合作协议，碧桂园农业将与中国国家水稻中心合作，充分发挥自身农业产业平台优势，整合国内农业资源，推动杂交水稻在马达加斯加共和国的产业化发展，实现当地的粮食自给与粮食安全。同时，将以马达加斯加共和国作为起点，推动杂交水稻在非

洲其他国家的推广和发展，进一步为实现非洲粮食安全和农业现代化做出积极贡献。



签订三方农业合作框架协议

碧桂园农业自主开展动植物育种、营养产品化工作。我们通过建设农产品种质资源、分子标记数据库，支撑现代农业产品培育、检测，通过大力投入创新研发，以专利优势推动产品的创新与上市，通过合作

组建基因技术产业学院，加大自主科研人才管道化建设。2019 年，碧桂园现代农业的科技化建设和商业化运作布局已基本完成，取得了丰硕的成果。





碧桂园农业研发创新成果

碧桂园农业利用已培育的谷子不育系和抗除草剂恢复系进行大规模测配，选育出优质高产抗谷瘟病的杂交谷子新品种 3 个。



杂交 19-1



杂交 19-5



杂交 19-11

糖走™ 营养管理方案经过 3 年时间精心研制，获得国家发明专利，辅以间歇性禁食科学理念，精准针对高血糖人群，以有效、

安全的方式管控血糖，提供全套的轻断食期间的营养食物，以及非轻断食日的营养科普课程及营养师指导饮食。



糖走™ 营养管理方案

为保障农产品品质始终优良可靠，碧桂园引入最先进的农产品质量管理体系，2019 年期间完成 ISO9001、ISO14001 管理体系认证。我们开展内部产品质量检测，同时配合监管部门抽查，2019 年抽检

全部符合质量安全标准。我们通过国家农产品质量安全追溯管理平台建立无公害农产品批次，并定期更新农产品数据，做好农产品防伪溯源，提供令消费者放心的产品。

负责任营销

商业行为，做到诚信销售、提升客户满意度。对在购方洽谈过程中出现的任何违法违规营销行为，我们提供多个举报热线，按照内部管理政策予以及时、公平、公开处理。

碧桂园售楼部模型风险标识及优居公示区展示规范

- | | |
|--------------|------------------------------|
| A. 空气质量 | 如燃气转换站、垃圾收集站、面粉厂、化工厂 |
| B. 视野 | 如山体 |
| C. 通风、采光 | 如高层建筑物 |
| D. 噪音 | 如小区主入口、车库入口、各类加工厂、城市主干道、高速公路 |
| E. 气味 | 如饲料厂 |
| F. 出行便利 | 如地铁施工 |
| G. 环境 | 如变配电站、污水处理厂、高压桥、高压线 |
| H. 项目价值 / 定位 | 如周边棚改小区、廉租房小区 |
| I. 人文风俗 | 如教堂、墓地、寺庙、医院等 |

-  碧桂园区域营销管理部服务监督热线
400-8222-288
-  碧桂园集团总部监督热线
400-8919-338
-  碧桂园集团审计监察中心监察部举报热线
0757-26395969 / 0757-29916100

049

让客户满意

客户服务内部政策制度

碧桂园始终将业主及住户的需求摆在首位，致力于通过管理专业化及精细化、服务标准化及差异化，实现高营运效率和高客户满意度。集

团制定了《销售前客户风险检查作业指引》《客户投诉处理实施作业指引》等制度或指引，对客户服务的要求和客户需求的管理作出了规范。

客户满意度

我们致力于持续改进产品和服务以不断提升客户满意度。2019 年，碧桂园集团启动质量缺陷和服务缺陷的客户（体验）研究，反推产品和服务力升级。

2019 年度，碧桂园的地产开发业务客户整体满意度达到 80.10%，酒店业务客户整体满意度为 92.67%。

全周期客户服务体系

本着“始于客户需求，终于客户满意”的服务理念，碧桂园创造性开发出“维温九步法”，以迎接业主幸福回家。从签约后首周回访到完成社区的成熟建设，我们每一步从业主角度出发，坚持与业主勤互动，打造业主等待期的全覆盖服务。

我们持续完善“维温九步法”，如在“签约后首周回访”等环节运用云呼叫平台与业主互动，标记业主需求；在“设计师见面会”、“成

优质的酒店客户管理

碧桂园酒店集团始终贯彻“热情微笑，尽善尽美”的服务理念，积极适应市场发展变化、不断创新突破，打造个性化、强互动、强联系的优质客户服务，为消费者带来基于住宿的多元休闲体验。

自推动 2018 年服务品质考核制度以来，碧桂园酒店集团全方位以客户体验为导向，将外部评价与内部检查评估相结合，初步形成了碧桂

熟社区参观”及“增值钜惠拎包入住”植入碧桂园增值服务元素介绍及体验环节；在“工地开放日”中增加直播环节，打破距离的阻碍，让远在外地的业主也能实时感受家的成长；所有区域制定专门的指引，针对公开交楼时业主提出的产品质量问题，依据《碧桂园集团工程维修管控制度》在 24 小时内响应并进行处理。

园酒店管理公司自有的服务品质体系。

碧桂园酒店集团通过客户舆论管理（慧评、外呼）和服务品质检查两方面实现客户服务品质督导工作，同时辅以服务品质考核方案激励措施，实现内部监督自检，从而保证酒店的健康持续运营。

制度与指引



《销售前客户风险检查作业指引》



《客户投诉处理实施作业指引》

满意度

碧桂园的地产开发业务客户整体满意度达

80.10 %

酒店业务客户整体满意度为

92.67 %

积极应对客户诉求

为更好地帮助区域、单店了解客户心声，推动总部、区域及单店之间联动发展、共建服务品质管理体系，2019 年 3 月，碧桂园酒店集团发布“呼叫中心开放日”政策，要求酒店、区域运营负责人、区域总等各层级定期现场聆听客户意见，找到问题、解决问题。

在日常沟通中，我们积极回应客户问题、妥善

处理客户要求，努力为客户提供满意的解决方案。而针对客户对酒店服务提出的重大问题及投诉，呼叫中心第一时间发送运营部，运营部及时沟通酒店总经理、运营负责人，共同商议解决方案。单店完成投诉处理后，需及时将处理结果以《外呼投诉处理反馈单》的形式报备至运营部门，形成管理闭环，指导未来工作开展。

数说 2019

2019 年，碧桂园酒店集团共呼出回访电话

243,082 通

有效回访电话

73,867 通

有效率

30.51 %

客户权益保障

碧桂园严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，并制定《碧桂园集团信息安全管理制度》等制度规范客户信息的输出、传播、使用、处理等各类行为，杜绝个人信息滥用，从而维护客户隐私权。

集团于 2018 年成立信息安全团队，整体把控集团对外客户信息输出，目前已完成信息安全管理体系和信息安全技术架构的搭建。同时为了使集团各业务板块符合国际和国内的信息安全要求，更好的保护客户信息的安全性，集团正在进行以 GDPR（General Data

Protection Regulation，通用数据保护条例）和信息安全合规的项目，以满足合规合法要求。

2019 年，为实现业主资源全程高度保密，碧桂园全面启用客户资源调用及智能脱敏外呼平台，出台《客户资源调用平台和智能脱敏外呼平台操作指引》，直接通过系统划拨获得已作隐号处理的客户信息，区域、项目人员分权限查阅客户数据，全力保障客户隐私安全。2019 年内，碧桂园未发生客户信息泄漏事件。

多方共赢

助力区域发展

起源于佛山，碧桂园从一开始便身处于粤港澳大湾区建设战略布局之中。随着新一轮科技革命和产业变革，推动粤港澳大湾区“加速跑”的“风口”已经来临。作为中国新型城镇化进程的身体力行者，碧桂

园主动布局产城融合、智能制造等发展新动能，致力于为粤港澳大湾区的发展与繁荣贡献自身力量。

截至 2019 年 12 月 31 日，已落地 **27** 产城项目（公司化之前），已与碧桂园达成合作意向的产业资源 **2,409** 家，其中世界 500 强 **56** 家，中国 500 强 **77** 家，龙头企业 **523** 家，上市公司 **518** 家；集聚平台圈层资源 **321** 家，撬动企业资源 **1,844** 家。



首个产城融合标杆项目：潼湖科技小镇

在粤港澳大湾区新旧产业迭代以及产业链重构的大趋势下，产城融合战略承担着打造城市发展新格局的重要使命。2016 年碧桂园发布“产城融合战略”，通过以产带城、以城促产、产城互动的发展路径打造生产、生活、生态“三生融合”的宜业宜居之城。经过两年多的发展，碧桂园产城融合战略渐入佳境。

潼湖生态智慧区，位于粤港澳大湾区重要功能节点，得天独厚的生态环境，四通八达的高速路网，直达核心城市的轨道交通，四座连通世界的枢纽机场，使这里得以紧密对接“深圳东进”战略，率先实现临深片区的功能一体化、交通一体化、配套一体化、服务一体化。小镇借势良好的区位优势，承接粤港澳的战略新兴产业转型趋势，打造一座世界级的科技创新产业新城。

它以“科技、创新、智慧、生态”为特色、以“为凤筑巢 陪伴成长”为理念、以“物联网、大数据、云计算”等高新产业为发展点，助力智能制造的爆发式发展，为大湾区提供科研和人才支撑，打造成世界级物联网产业平台，为粤港澳大湾区实现跨越式发展贡献力量。

潼湖科技小镇在建设上已有潼湖创新小镇首开区开园、潼湖科学城产业发展中心对外开放、潼湖大数据产业园动工、智能硬件加速器对外开放等进展。在招商和运营上，已有 40 多家企业签约，包括 8 家上市公司和 22 家国家高新技术企业，其中 17 家企业已经入驻办公，如文思海辉、优米未科技、视联动力等，另有 12 家企业陆续入驻。



碧桂园中部地区首个“产城融合”标杆项目签约，助力大湾区对接其他区域经济发展

2019 年 4 月 15 日，2019 湖南对接粤港澳大湾区恳谈会暨重大项目签约仪式在香港举行。作为第一轮签约企业的代表，碧桂园与湘江新区、岳麓区签订正式协议，标志着“湘江智谷·人工智能科技城”项目进入实施阶段，碧桂园将助力打造国际人工智能技术成果转化高地，及中国人工智能产业应用示范基地。

湘江智谷·人工智能科技城项目作为本次签约会上首批签约项目，是碧桂园在中部地区首个“产城融合”标杆项目，同时也是碧桂园转型升级，多维度布局科技产业的先行之举。多年来，湖南的改革开放与粤港澳地区的发展紧密相连，对接粤港澳大湾区是湖南新时期对外开放的重要机遇，也是广大企业的重大商机。碧桂园助力产城融合项目签约，将深化拓展大湾区与全国乃至世界各地的全面合作，促进湖南经济高质量发展。



博智林机器人总部

领先科技

碧桂园充分发挥博智林在智慧建造和机器人方面的研发应用优势，与粤港澳大湾区深厚的工业制造基础结合，深度参与粤港澳大湾区高新

技术产业建设，促进粤港澳大湾区培育新的经济增长点，实现经济高质量发展。

碧桂园中部地区首个“产城融合”标杆项目签约，助力大湾区对接其他区域经济发展

2019 年是 5G 商用元年，广东电信积极推进 5G 网络建设和创新实践，目前，已经建设超万个 5G 基站的目标，预计在 2022 年将完成 5 万个基站建设目标。碧桂园与广东电信和粤港澳大湾区各行业龙头积极开展创新实践，助力产业发展。

2019 年 8 月 2 日，广东博智林机器人有限公司、华为技术有限公司以及佛山市顺德区人民政府举行三方战略合作签约仪式，联手打造 5G 产业集聚区和 5G 融合应用区。2019 年 12 月 14 日，中国电信股份有限公司广东分公司与碧桂园控股有限公司签署了 5G 战略合作协议，协同合作加快构建全省领先的 5G 产业创新高地。

依托顺德地处粤港澳大湾区核心腹地、工业制造基础深厚的综合优势，博智林在智慧建造和机器人方面的研发应用优势，以及华为、中国电信在通信设备和信息化解决方案方面的优势，合作各方将深

度参与广东省加快 5G 产业发展三年行动计划，通过加快 5G 商用步伐，培育新的经济增长点，促进粤港澳大湾区核心腹地经济高质量发展。



博智林 - 华为 - 顺德区人民政府三方战略合作签约仪式现场

责任供应链

供应商管理制度

碧桂园与建筑师、设计师、顾问、服务供货商、承建商及供货商等不同类型的供货商紧密合作，致力于建立公正、透明、可持续的供应链。集团制定了《供应商资源管理流程》《供应商后评估体系》《供应商处罚机制》等一系列制度，构建起各类供应商从开发、准入、履约评估和风险管理到废止退出的全生命周期管理流程，对供应商的硬件设施及运营能力持续考察和评估。2019 年，为加强供应链管控效力，我们更新了《供应商后评估体系》《供应商处罚机制》制度，明确质量管控重点风险点，针对报价诚信问题、供货诚信问题、材料质量问题、服务质量问题进一步规范考察标准和执行办法。此外，我们强化供应

商考评管理的监督机制，对于供应商评估、处罚责任人采取绩效管理制度，将廉洁采购、规范采购与质量采购与员工绩效挂钩，提升供应链管理水平。

2019 年，集团合作供应商主要分为材料类（甲指甲供、专项分包、其他材料类）和工程类（总包类、装修类、其他专业工程类）六大类，共计 19,222 家。近年来，碧桂园持续推进本地化采购工作，其中约 90% 材料类供应商已实现本地化采购。对于广告材料、五金产品等类型的供应商，集团优先考虑当地供应商。同时，集团部分项目已开始进行供应商属地化开发，以实现经济绩效和支持社区的双赢。

制度与指引



《供应商资源管理流程》



《供应商后评估体系》



《供应商处罚机制》



集团合作供应商

19,222 家

供应链管理

2019 年，碧桂园致力于供方管理体系化建设，以实现供应商透明化、流程化、动态化管理，同时满足区域项目差异化需求：

- **建立供方库：**拓展供方渠道，按制度标准实施供方考察，确保入选条件透明公开，优化供方信息采集功能，最终实现供应商分库管理与三级管控并行。
- **招标定标：**执行招标定标原则，实时监控承接量，实现优选供方
- **履约评估：**加强履约信息管理，建立定期沟通机制，及时解决问题，保障供应质量

提供质量合格的材料是碧桂园对供应商的要求，也是对消费者的承诺。我们对供应商材料质量管控工作全面深化，定期开展质量巡查和抽检。我们的采购中心每月对所有集采材料材料抽检，凡抽检到不合格的材料我们会根据合约要求重罚供应商。2019 年，集团全年无发生因材料质量影响销售的情况。

管理架构有保障：成立质量管控小组，专人专职

- 中心总挂帅，中心副总直管
- 中心委任 3 名专职人员
- 区域各抽调 1 名骨干人员

材料打假有力度

- 针对总包使用“假冒伪劣”材料问题，采购中心梳理惩罚条款和处理措施，写入总包及三方合同，联动运营、成本严格落实；
- 组织甲指材料抽查，抽检 19,899 批次，发现非甲指品牌 105 批次，对总包单位罚款 160 万。

标准制定有依据

- 《假冒伪劣材料现场鉴别手册》
- 依据国标，梳理 117 项材料标准
- 归纳业主敏感点，梳理 6 项材料企业标准：入户门、通道防火门、橱柜、强化地板、涂料、灯具。

材料检查多维度

- 入库检验，每批次到货仓管验收；
- 现场抽检，大规模随机取样，送到权威第三方专业机构检测；
- 工厂检查，原材料和生产过程检验。

廉洁采购

碧桂园采取了一系列由内及外的措施预防供应商贪腐行为的发生：

- **从内部防范供应商贪腐行为：**集团要求每一名新入职采购中心员工签署《碧桂园廉洁协议》及《采购中心关于如何处理与供应商关系的内部规定》，规范员工与其近亲属设立的企业之间的业务关系。
- **从供应商方防范供应商贪腐行为：**集团要求每一家供应商签署《碧桂园供应商廉洁合作须知》，针对贪腐行为设定了相应的整治措施。

从业务过程防范供应商贪腐行为：集团于开发考察时关注供应商资质，有不良记录者不录用；定价时严控成本，细拆价格，不予供应商贪腐之机。

数说 2019

工程承建商参加反贪腐培训

100 %

绿色供应链

碧桂园致力于供应链可持续发展建设，认识到供应链的环境风险和社会风险将影响持续稳健经营，2019 年加强对供方环境、社会风险因素的考虑，优先选择环境和社会表现符合要求的供应商。我们应用环保采购监测系统，统计办公室用品、屋宇装备及建筑物料的环保采购情况，分析采购项目是否符合特定环保标准，例如产品是否有具权威性的独立第三方授予的环保认证或认可。系统收集的数据可用作评估

公司环保采购的表现，寻找机遇采购更环保的产品。除了实施环保采购，我们亦监察部分建筑物料的用量，例如木材、混凝土及钢筋。此外，我们优先选择具备国际认可的 ISO14001 能源管理体系和 OHSAS18000 职业健康安全管理体系认证的供应商，与供应商签订环保协议、社会责任协议，以保障产品在环保、社会方面规避风险，实现可持续供应。

重视合作方

向供应商提供可持续发展培训

碧桂园视供方为质量产品不可或缺的环节，致力打造“责任共同体”，不仅将企业社会责任理念融入供应链各个环节，更引导供货商履行社会责任，关注环境及社会影响，共同为客户提供安全、可靠的优质产品。

年内开展供货商可持续发展培训，扶持供货商成长。2019 年，碧桂园成本管理中心共完成针对工程承建商（总承建商类）4 次社会责任 / 可持续发展评估，每季度一次。

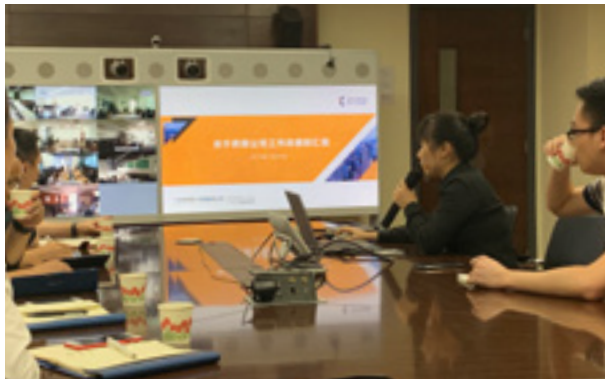


支持供应商能力建设

广东昇辉电子控股有限公司（“昇辉公司”）作为碧桂园供应商之一，在运营中存在信息不畅通、服务不达标等问题。通过调查了解具体问题之后，2019 年 3 月，采购中心主动约谈，考察工厂，并组织昇辉高管 - 区域面对面沟通会共计 53 场，开展以下措施对昇辉进行了专项改进提升：

1. 规范昇辉图纸深化和报价周期，落实月度供货计划，缩短供货周期
2. 帮助昇辉调整公司组织架构，安排专业人员对接项目并增加培训
3. 提升物流信息管理水平和实现实时查询
4. 按地区配备专人负责售后维修，规定售后反馈时间

通过碧桂园帮扶建设与协调改善，昇辉公司供应商后评估等级由第一季度 D 提升至第三季度 B，成效显著，双方合作关系进一步加深。



昇辉区域沟通会

推动行业发展

碧桂园积极开展外部合作，把握新型合作机遇，年内与政府、企业、高校、行业协会等来自社会各界的伙伴形成战略合作关系，加强经验

交流，实现互惠互利，共同改造升级行业产品及服务的标准、研发、技术、生产、运营、管理各个环节，为经济注入活力。

政企合作

我们立足政府产城融合、产能升级、智慧城市建设等规划战略，与各级政府开展合作交流，助力城镇化建设。

- **潮州市政府**：打造智能卫浴产品制造基地
- **顺德区政府**：5G 产业发展
- **广州市荔湾区政府**：建设产业金融服务创新区



潮州市政府签订合作协议

企企合作

我们发挥自身智能制造优势，与软件信息、电子科技、酒店服务等行业龙头强强联手，共享资源，改造生产管理，助力产业升级，推动经济高质发展。

- **华为、中国电信**：5G 产业聚集、融合应用
- **LG**：智慧城市
- **希尔顿**：酒店服务、文旅体验
- **远大住工**：装配式建筑



希尔顿集团全球总裁克里斯托弗·纳塞塔一行访问碧桂园

推动行业 发展

校企合作

我们与科研院所、高等院校深入合作，校企共建研究院，为人才提供发展平台，促进研发成果的加速落地。

- **香港科技大学签约**：共建“香港科技大学－博智林联合研究院”
- **携手清华大学等 20 余所高校**：打造“智能建造产教联盟”
- **沈阳建筑大学、美国密歇根大学、中国建筑科学研究院、广东省建筑科学研究院**：与可持续发展研究所建立良好学术交流



智慧建造产教联盟融合大会

业企合作

中国建筑科学研究院有限公司、中国城市科学研究会和碧桂园控股有限公司等单位共同编制《健康社区评价标准》T/CECS 650-2020。



业企合作

“碧”守·绿色环保

- 8.1. 环境管理
- 8.2. 可持续建筑
- 8.3. 绿色施工
- 8.4. 绿色营运
- 8.5. 绿色办公
- 8.6. 应对气候变化
- 8.7. 生物多样性保护

章节概述

碧桂园不断迭代升级“绿科技”，在绿色建筑的研究和开发中持续发力，2019 年建设 120 个绿色建筑认证项目、3 个美国 LEED 认证项目和 110 个海绵城市项目，积极履行作为企业公民的环境责任。同时，继续推行绿色施工、绿色营运和绿色办公举措，采取积极有效的手段应对气候变化和保护生物多样性，守卫我们共同的绿色家园。

覆盖议题

本章所回应的可持续发展议题

- 绿色建筑与绿色社区
- 绿色技术创新
- 节能减排与绿色营运
- 废弃物处理与循环使用
- 水资源使用与污水处理
- 生物多样性
- 应对气候变化
- 环保物料的使用

本章所回应的 SDGs 议题



本章涉及的 HKEX ESG 指标：A1.1 / A1.2 / A1.3 / A1.4 / A1.4 / A1.5 / A1.6 / A2.1 / A2.2 / A2.3 / A2.4 / A2.5 / A3.1

本章涉及的 GRI 指标：302-1 / 302-3 / G4-CRE3 / 303-1 / G4-CRE2 / 305-1 / 305-2 / G4-CRE3 / 306-2 / 307-1

专题

绿色建筑三星级公共建筑——思科智慧城

工欲善其事，必先利其器。环境保护，同样需要创新技术的加持。

思科智慧城项目建设用地面积 7,247m²，项目总建筑面积 46,942.7m²，其中地上 33,737.3m²，地下 13,205.4m²。项目建筑层

数有 12 层，高度 59.6m，为绿色建筑三星级公共建筑。项目采用了多项领先的绿色建筑设计技术，主要展现在以下方面：

数说 2019

思科智慧城项目建设用地面积

7,247 m²

项目总建筑面积

46,942.7 m²

海绵城市技术：

- 地块根据绿地和竖向的情况，设置雨水花园、下沉式绿地、绿色屋顶、透水铺装等海绵设施对场地内的径流雨水进行消纳。

建筑节能：

- 采用大温差供冷，节省输送能耗；
- 通风空调系统风机的单位风量耗功率符合现行国家标准《公共建筑节能设计标准》；
- 采用转轮全热回收新风系统，热回收效率 $\geq 70\%$ ；
- 照明控制采用集中与分散相结合的控制方式，楼梯间采用延时感应开关控制方式，减少开灯时间；
- 本项目主要功能性房间，拟按照现行国家标准《建筑照明设计标准》中规定的目标值低 $0.5\sim 1.4\text{w/m}^2$ 进行设计。



可再生能源：

- 在屋顶和立面设置太阳能光伏系统，装机容量为用电负荷的 **2%**。

水资源节约：

- 本工程用水定额、水量平衡及用水量的确定结合广州番禺地区的经济状况、气候条件等，根据实际情况科学、合理地确定；
- 管材阀门合理选型，避免漏损；
- 所有用水部位均采用节水器具和设备，满足《节水型生活用水器具》及《节水型产品技术条件与管理通则》的要求，用水效率为 2 级；
- 屋顶雨水均由雨水斗收集后，经雨水立管接至室外雨水池，雨水处理后用于绿化浇灌、地库冲洗和道路冲洗。

材料资源节约：

- 可再利用材料和可循环材料的比例为 **10.81%**。

BIM 技术：

- 设计过程采用 BIM 技术，检查设计碰撞、模拟施工过程等。

室内声光风环境：

- 室内噪声级满足现行国家标准《民用建筑隔声设计规范》中的低限要求；
- 主要的功能房有会议室和办公室等，通过 DALI 采光计算软件模拟得到，主要功能房的采光系数满足采光标准的要求，达到 **90.46%**；
- 采用幕墙体系，建筑四周都设有可开启扇，经过室内自然通风模拟计算，过渡季换气次数 >2 的房间面积比例为 **85%**，满足要求。

舒适健康：

- 大堂和咖啡厅采用定风量全空气空调系统，塔楼办公室采用变风量全空气空调系统，两种系统都对空气有过滤功效；
- 设置 CO₂ 传感器，并与空调系统联动，通过 CO₂ 浓度调节新风比，达到保证新风量和节能目的；
- 地下车库设置与排风设备联动的 CO 浓度监测装置。



环境管理

碧桂园严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律及规例，并在集团内部制定《环境保护管理办法》，对节能、节水、污染防治、垃圾分类、环境绿化、生物多样性保护等环境议题均做出了指引。2019 年，我们继续秉承“做有良心，有社会责任感的阳光企业”的企业文化，积极承担企业公民

的环境责任，坚持将绿色环保作为经营管理的指导原则，务求降低业务发展所产生的环境足迹，利用企业优势资源在绿色建筑、绿色施工、绿色营运和绿色办公等方面实现环境可持续发展，并不断推进气候变化应对和生物多样性保护工作。

可持续建筑

可持续发展建筑标准体系

为进一步提升人民生活水平、发展绿色建筑、持续推进健康发展，国家出台了《被动式超低能耗绿色建筑技术导则》《绿色建筑评价标准》GB/T 50378-2019、《近零能耗建筑技术标准》GB/T 51350-2019 等一系列标准。碧桂园紧跟国家步伐，打造美好健康人居环境，为业主创造美好生活，大力跟进绿色建筑标准研究工作，不断完善集团自身绿色建筑标准体系，全面贯彻可持续发展的理念，丰富可持续

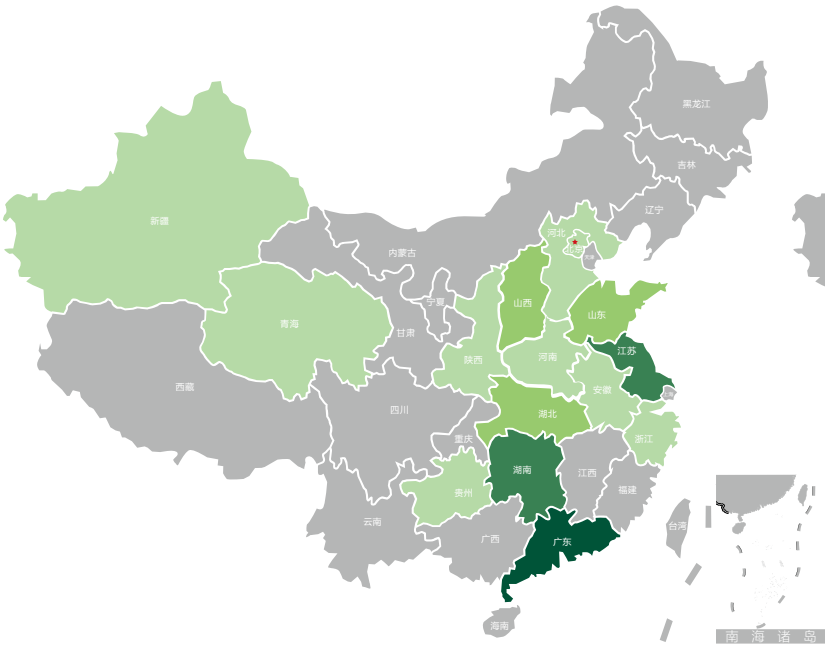
建筑内涵，为促进我国人居环境绿色生态可持续发展，切实满足人民美好生活需求贡献力量。2019 年，集团设计系统可持续发展研究所开展了《碧桂园健康舒适住宅（被动式超低能耗暨装配式）建筑技术指引》《碧桂园绿色建筑设计指引》《碧桂园海绵城市项目落地技术研究》以及《碧桂园海绵城市设计指引》等一系列指引的编制工作。

《碧桂园健康舒适住宅（被动式超低能耗暨装配式）建筑技术指引》	《碧桂园绿色建筑设计指引》	《碧桂园海绵城市设计指引》 《碧桂园海绵城市项目落地技术研究》
<ul style="list-style-type: none">● 空气品质监测● 室内污染物控制● 自然通风● 户内新风● 水质安全● 热舒适● 声舒适● 光舒适● 健身系统（提升免疫力）● 卫生服务● 特殊时期应急管理预案	<ul style="list-style-type: none">● 全生命周期节能环保● 土地、能源、水、材料等资源整合● 建筑、人、环境和谐发展	<ul style="list-style-type: none">● 海绵城市设计原则● 海绵城市设计流程● 海绵城市主要技术措施● 透水铺装、绿色屋面、初期雨水弃流措施、雨水罐、下沉式绿地、生物滞留设施、雨水湿地、植草沟、旱溪、蓄水池、渗管 / 渠、植被缓冲带● 海绵城市建设增量成本

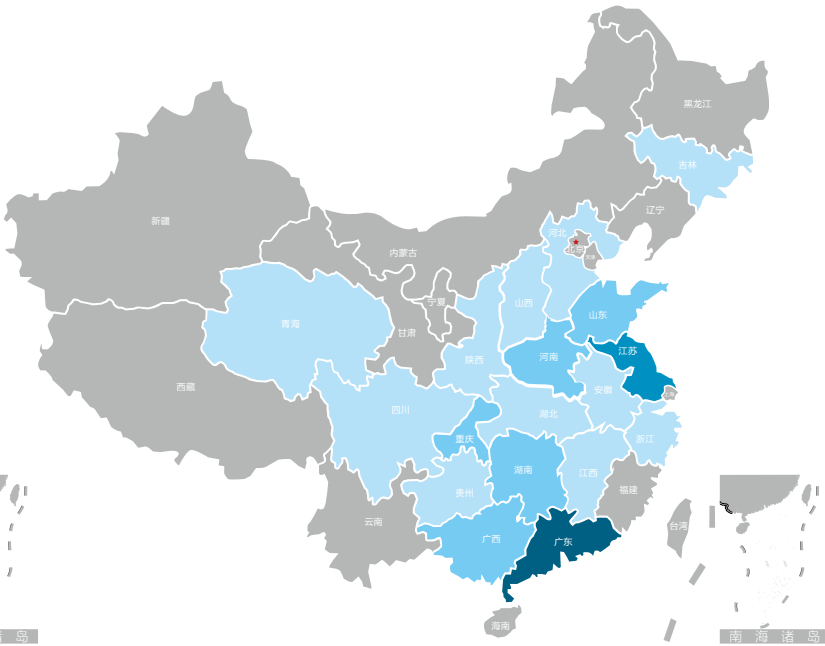
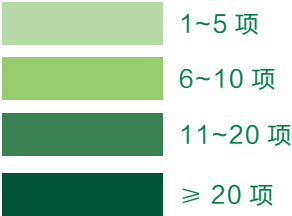
可持续发展建筑认证

碧桂园积极开展绿色建筑认证工作。报告期内，碧桂园建设绿色建筑认证项目 117 个（其中一星级 56 个，面积 1,465 万平方米；二星级 59 个，面积 3,317 万平方米；三星级 2 个，面积 49 万平方米），总建筑面积达 4,920 万平方米。此外，我们也在 2019 年建设了 1 个

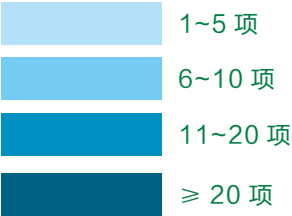
德国 PHI 被动房认证项目和 3 个美国 LEED 认证项目。同时在低影响开发方面，碧桂园 2019 年共设计建设海绵城市项目共 110 项，占地面积达 1,864 万平方米。



碧桂园各省市绿色建筑项目数量分布（2019 年度）



碧桂园各省市海绵城市项目数量分布（2019 年度）



2019 年碧桂园获得 LEED 认证项目情况如下

思科（广州）智慧城 9# 大楼

建筑面积

46,799 平方米

认证等级

LEED CS 金级预认证

新建



增城碧桂园中心（广州）

建筑面积

218,367 平方米

认证等级

LEED CS 金级预认证

新建



白鹅潭国际金融中心

建筑面积

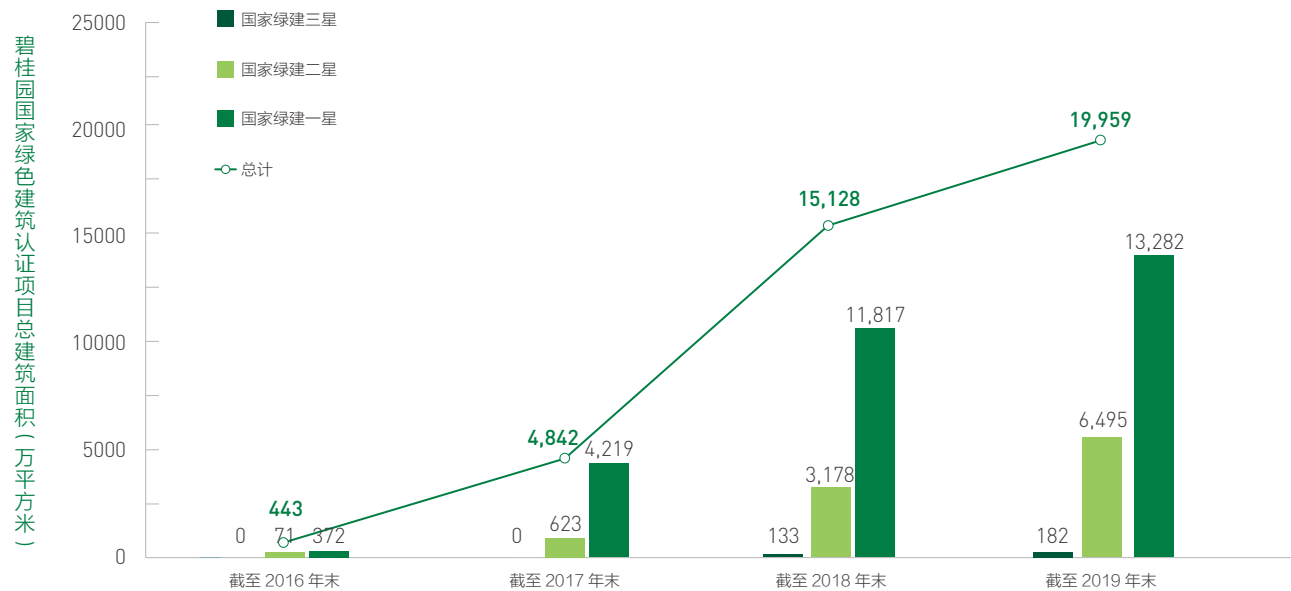
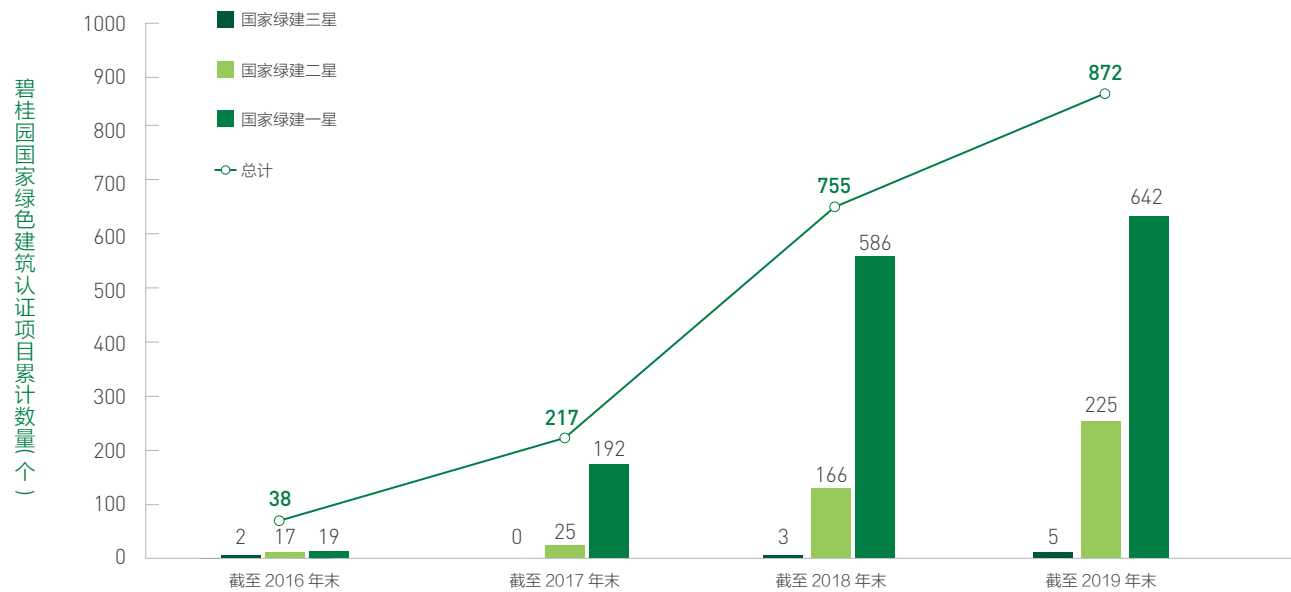
262,084.8 平方米

认证等级

LEED CS 金级全认证

新建





截至 2019 年末碧桂园获得国家绿色建筑认证总面积

19,959 万平方米

截至 2019 年末碧桂园获得国家绿色建筑认证累计数量

872 个

截至 2019 年末碧桂园获得美国 LEED 认证总面积

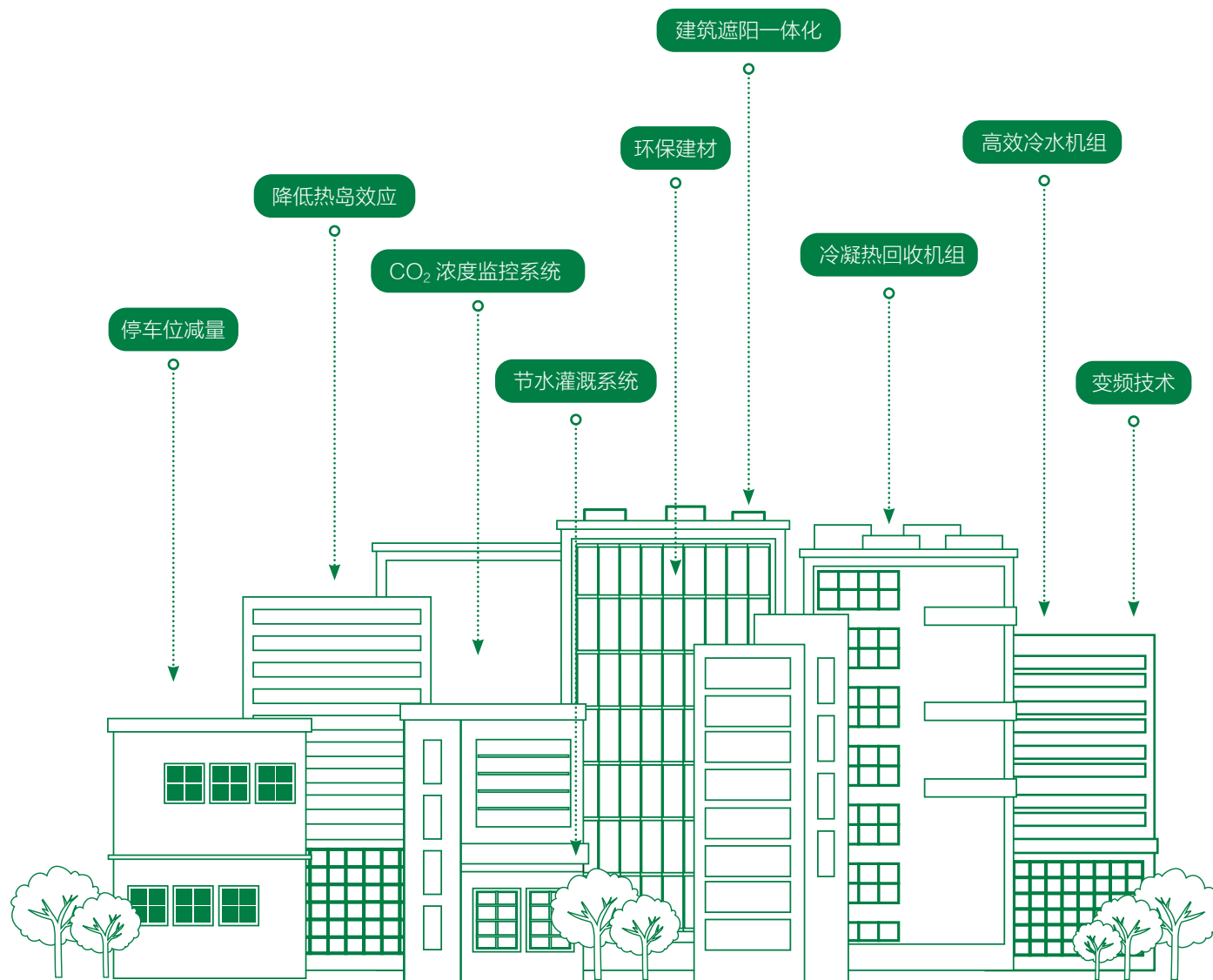
104 万平方米

截至 2019 年末碧桂园获得美国 LEED 认证累计数量

8 个



LEED 项目案例：碧桂园中心（广州）采用美国 LEED CS 金级预认证标准



可持续发展建筑研究及培训

碧桂园于 2019 年成立了可持续发展研究所，主要针对集团的绿色建筑、被动房、LEED、WELL、海绵城市的技术、质量、合同、成本进行管控。可持续发展研究所借助科研机构、高校等的良好平台及资源，共同进行《被动式超低能耗建筑体系研究》和《基于人工智能的绿色建筑设计优化算法研究》等课题的研发。

在内部可持续发展建筑标准研究方面，研究所编写了一系列集团设计标准指引，包括《碧桂园被动房设计指引》《碧桂园总部办公建筑“新型冠状病毒”防控指引》《碧桂园装配式混凝土建筑技术指引》等。

同时，研究院正在开发的指引有《碧桂园绿色建筑设计指引》《碧桂园健康舒适住宅（被动式超低能耗暨装配式建筑）技术指引》等。

此外，可持续发展研究所重视对员工的专业培训。一方面，积极举办一系列内部培训（凤凰讲堂系列、人人培训系列），让员工系统了解绿色技术、海绵城市、被动房建筑技术。另一方面，也鼓励员工参加外部专业培训，让他们及时了解国内、国外行业动态，紧跟行业发展方向。

制度与指引



《碧桂园被动房设计指引》



《碧桂园总部办公建筑“新型冠状病毒”防控指引》



《碧桂园装配式混凝土建筑技术指引》



《碧桂园绿色建筑设计指引》



碧桂园健康舒适住宅（被动式超低能耗暨装配式建筑）技术指引》

可持续发展建筑发展规划

持续进行可持续建筑的研究和推广是碧桂园对环境负责的重要表现，未来碧桂园针对可持续建筑将开展如下发展规划：

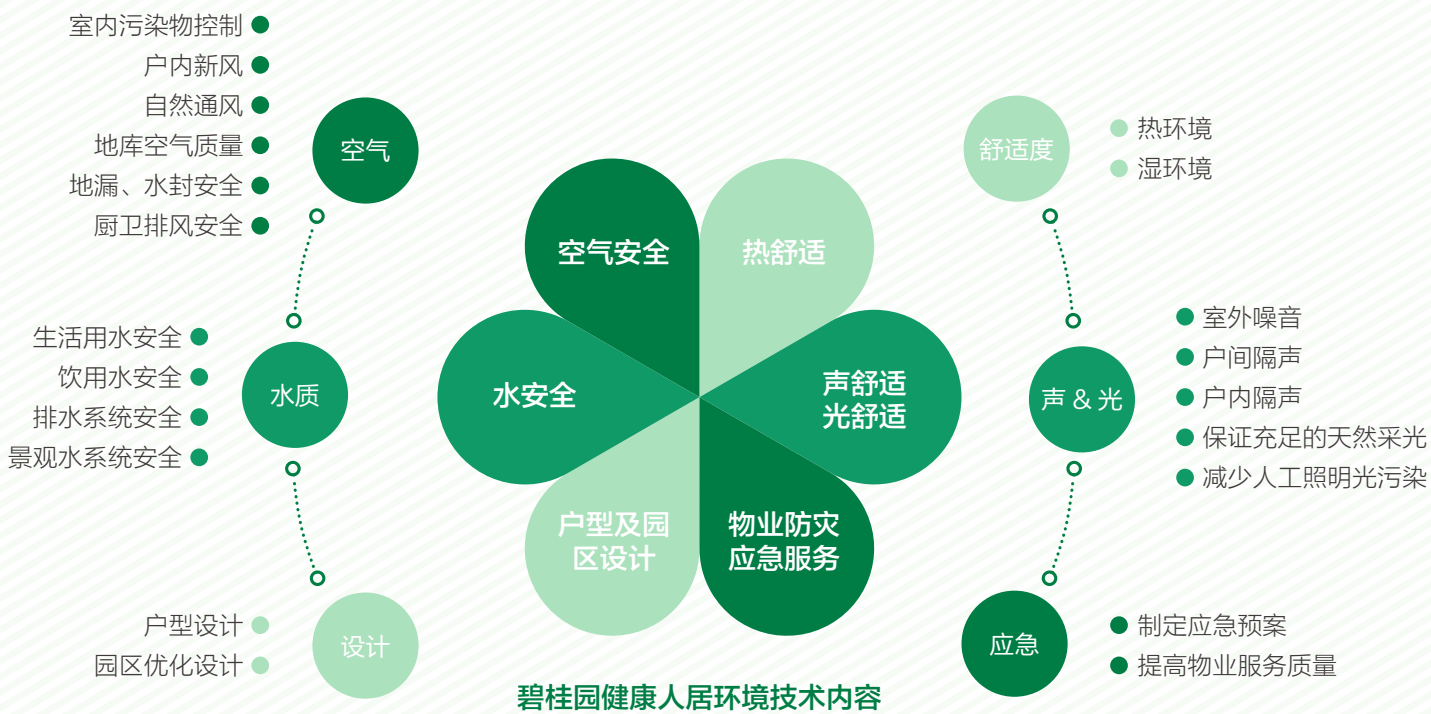


紧跟国家战略步伐，建设“更低碳、更舒适、更健康”的产品

国家陆续出台《绿色建筑评价标准》2019 版、《近零能耗建筑技术标准》《健康建筑评价标准》《健康住宅评价标准》等一系列标准，对住宅产品的要求向“更低碳、更舒适、更健康”发展。碧桂园紧跟国家政策导向，在做好既有技术体系的基础上，积极创新绿色节能技术，对超低能耗建筑、近零能耗建筑等议题进行探索，建设“更低碳、更舒适、更健康”的产品。

为提高使用者的生活体验感，满足健康人居环境需求，碧桂园

可持续发展研究所在健康建筑领域不断探索，从空气、水质、热舒适、声舒适与光舒适等多维度出发，重点剖析技术体系与核心内容，务求打造更稳定、更舒适、更健康的人居环境。



为响应“健康中国”国家战略，碧桂园可持续发展研究所从 2017 年开始作为主编单位之一，编写了中国工程建设标准化协会标准《健康社区评价标准》，预计在 2020 年 3 月正式公布。

既有产品的可持续技术落地性研究

未来一年，碧桂园将会有大批的绿色建筑项目和海绵城市建设项目迎来验收。我们将会对建筑的落地性、建筑的实际运行效果进

行实地调查，确保建设真正可持续的建筑。


参与高层次课题研究，实现真正产学研结合发展

未来三至五年，碧桂园将继续积极参与国家、省部级研究课题的申报工作，持续借助实体产业平台优势，与科研院所和高校深度

合作，实现产学研结合，助力研发技术落地。


绿色施工

为有效管理开发项目的施工现场环境，对碧桂园旗下的建筑施工项目，我们采取了多种绿色环保措施确保合法合规，力求最大化降低施工过程中对环境产生的影响。集团制定相应的计划并组织实施，注意环境保护，资源节约并采取相应的措施，落实绿色建筑的重点内容。



节约用水与污水合理处置

- 部分项目施工过程中采用自动变频水泵和施工废水沉淀净化二次循环利用节水。



节约能源

- 部分项目施工照明采用限时照明装置的镝灯集中照明。



建筑废料处置


- 施工过程中所产生的建筑废弃物会先在现场分类放置。
- 交由专业机构回收，合规处理。



减少扬尘污染

施工中采取场地硬化和绿化、洒水除尘等措施减少扬尘污染，做到“六个百分百”。

- 施工现场围挡率达到 100%；
- 进出道路硬化率达到 100%；
- 工地物料篷盖率达到 100%；
- 场地洒水清扫保洁率达到 100%；
- 出入车辆清洗率达到 100%；
- 项目全工期做到喷雾除尘机除尘应用率达到 100%。



节约材料及使用环保物料

- 项目建筑设计选材时选择钢筋、铜材等可再循环材料。
- 预制化构件在现代建筑开发中占据比较大的比重,包括预制剪力墙、预制叠合板、预制楼梯板等。
- 施工过程全部采用预拌混凝土和商品砂浆，减少现场施工带来的环境污染及材料浪费。
- 部分项目充分利用建筑土建装修一体化设计，并采用整体化定性设计的厨房及卫浴间。

2019 年，碧桂园及旗下建筑施工项目环评覆盖率达到 100%，未发生对环境及天然资源造成重大负面影响的事件。

绿色营运

碧桂园不仅在开发建造过程贯彻落实绿色发展理念，同时秉承着用匠心铸造新时代高端质量的精神，不断提升绿色管理意识，并在酒店运营、碧优选服务、餐厅运营等各项业务运营中全面推行绿色营运模式，

致力于为业主和客户提供绿色、环保、优质的服务体验，实现绿色管理和绿色生活的双重收获。

能源节约

碧桂园的能源节约行动落实在营运方方面面。

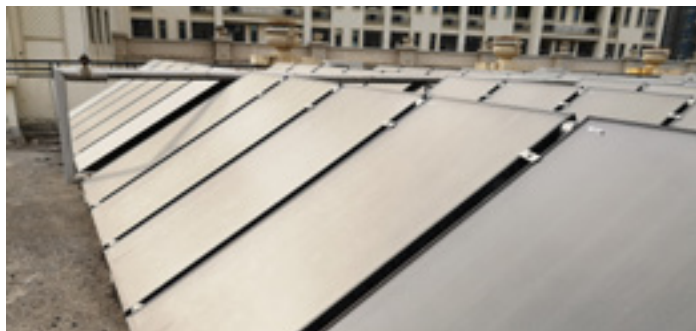
在物业管理中：碧桂园致力于打造智慧社区和绿色住区，积极推广物业能源监测，进而开展有效的节能降耗措施。同时物业管理人员上岗之前均进行专业的培训，尤其是绿色建筑技术如太阳能、喷灌、雨水回收设备等运行注意事项，确保运行过程有序有效。绿色建筑选址充分考虑到绿色出行，项目场址出入口步行距离 800 米以内的公交站点 2 个，交通便利。方便居民充分利用公共交通网络。

在酒店运营中：碧桂园酒店集团制定《绿色饭店管理标准》，以“倡导绿色、节能减排”为指导思想开展日常运营工作，对于能源消耗，碧桂园酒店定期进行能耗计量分析，并下达计划指标考核，减少浪费，同时碧桂园酒店实施多项改造，不断贯彻节能减排绿色环保理念，包括：

- 厨房炉具改造，选用节能型炉具；
- 客房衣柜门开关改造，选用磁接进开关；
- 洗衣房水洗机增加管道，利用太阳能热水，减少蒸汽加热热水，每月节约燃气费用 2.5 万元等。

碧桂园酒店太阳能热水系统

碧桂园酒店集团近年积极采用可再生能源技术进行绿色改造，截至 2019 年末，已在旗下 53 家酒店采用太阳能热水系统，全年预计节省能耗总量 6.042 百万瓦时。



碧桂园酒店太阳能热水系统



碧桂园酒店太阳能热水系统



水资源节约和废水处理

我们在营运过程中注重对水资源的高效利用，以达到节约水资源的目的。

- 各项目建筑内均使用高用水效率等级的卫生器具，提高水资源利用效率，减少水资源浪费；
- 给水管道及配件均采用节水型。各入户管表前压力调整为不大于 0.2MPa，避免超压出流带来的超压出水浪费；
- 采取有效措施避免管网漏损，选用密闭性能好的阀门、设备，使用耐腐蚀、耐久性能好的管材、管件等；
- 在雨水资源丰富区域，合理设置雨水积蓄利用系统，收集的雨水用作绿化喷灌、道路浇洒等；
- 小区绿化灌溉采用喷灌设备和滴灌设备组成的高效节水系统来满足。

同时我们注重对废水的合理处置，小区排水系统采用雨污分流，雨水通过雨水管道收集排入城市雨水干管，最终排入市政雨水排水管网。居民生活污水经三级化粪池消化处理达到《污水综合排放标准 GB8978-1996》三级排放标准后接入进入市政污水管道，由市政污水处理厂统一处理。



废弃物合理处置及循环使用

我们在营运过程中持续加强废弃物管理，在采购过程中考虑采购耐用和环保产品以减少废弃物的产生。此外，我们亦鼓励员工、业主、供应商及其他业务上的合作伙伴尽量减少废弃物的产生。

- 每个小区内均根据项目实际需求设置垃圾站，小区内固体废弃物分类后有环卫工人定期清运，不会对周边环境造成污染；
- 酒店板块与再生能源公司签订《垃圾清理回收协议》；
- 厨房污水经过隔油池处理方可排放，同时定期由指定的油污处理单位对隔油池进行清理。



塑料快递袋回收使用

总部大楼物业环境管理服务部同事在日常垃圾收集时发现大楼办公人员每日收取快递数量很大，快递袋结实、耐用，大部分尺寸也适用于办公室垃圾桶，便在各楼层茶水间、快递收发区增设快递袋回收箱，收集快递袋作为垃圾袋，进行资源的再次利用，每年可为集团节省至少 3 万个垃圾袋的开支。



物业人员回收快递包装袋



全面利用食材，减少厨余垃圾

总部餐厅积极采取行动开展节约食材、减少厨余垃圾，我们利用粗加工切除的食材自制特色小菜，每日可减少约 200 斤食材废弃，可节约 1,000 元左右。



每日可减少食材废弃

200 斤



可节约

≥1,000 元



空气质量改善

室内空气质量与人的身体健康息息相关。我们在住宅和酒店运营中充分考虑业主和宾客的健康，塑造绿色、宜居、健康、质量的居住环境，确保每一位客户都可以“放心呼吸”。

在住宅项目中，碧桂园设置地下室机械排风系统、住宅油烟排放烟道竖井、预留烟道、油烟净化器等对废气进行防治。

在酒店运营中，碧桂园引进科学生态治理技术，优化室内环境。安装新风设备，节约空调能耗，同时加强自然通风，此外对于污水井、化粪池安装废气泄压管等容易产生异味的环节进行特别管控，安装废气泄压管。



推出绿色服务，提倡绿色消费

我们在酒店营运中推出绿色服务，倡导绿色消费，采取了如下措施：

- 在酒店板块新员工入职培训中开设“绿色饭店”课程，加强新员工在上岗服务主动向宾客提供绿色服务及引导宾客绿色消费的意识；
- 鼓励宾客打包用餐后剩余饭菜和酒水；
- 不使用泡沫塑料包装，采用可降解包装盒；
- 不使用一次性毛巾；
- 对于多日住宿的宾客减少被单、枕套、浴巾等的更换频次。



碧桂园绿色酒店

碧桂园酒店集团制定《绿色饭店管理标准》，以“倡导绿色、节能减排”为指导思想，组建“绿色饭店”领导小组，通过多项举措践行绿色营运，并获得多项业界认证奖项。

序号	酒店名称	绿色奖项	获奖时间
1	张家界碧桂园凤凰酒店	中外酒店（十一届）白金奖——十大绿色度假酒店	2016 年 11 月
2	碧桂园十里金滩酒店	中外酒店（十一届）白金奖——十大绿色度假酒店	2016 年 11 月
3	高明碧桂园凤凰酒店	中外酒店（十一届）白金奖——十大绿色度假酒店	2016 年 11 月
4	海南碧桂园金沙湾温泉酒店	中外酒店（十一届）白金奖——十大绿色度假酒店	2016 年 11 月
5	武汉生态城碧桂园投资有限公司希尔顿酒店管理分公司	2019 年金树叶级绿色旅游饭店	2019 年 3 月

 开展绿色宣导

我们在业务营运中积极开展绿色宣传和引导，将节能降耗、垃圾分类等绿色环保理念植入人们生活中，与员工、业主、租户、客户、供应商及其他合作伙伴携手共同履行环境责任。具体措施包含：

- 在办公室、酒店大堂、商场张贴摆放节能、环保宣传标语；
- 酒店板块组织“创绿小组”成员到同行酒店进行学习与交流。

 “碧绿守护计划”

2019 年 7 月，碧桂园志愿者协会与碧桂园服务集团共同发起“碧绿守护计划”，在全国各碧桂园社区内推广。主要以“环境保护”为主题，紧扣“垃圾分类”热点，通过志愿服务的形式，带领业主自我服务、共同守护美好家园，打造环保、和谐、助人自助的绿色社区；营造社区服务氛围，推动社区共建共治共享。

截至 2019 年 12 月，“碧绿守护计划”在全国已开展超过 130 场活动，1.2 万户家庭参与，服务及文化理念预计覆盖超过 22 万业主。



“碧绿守护计划”在全国已开展活动

≥130 场



参与家庭

12,000 户



服务及文化理念预计覆盖

220,000 业主

绿色办公

碧桂园在集团及各城市公司办公室积极实施多项环保措施，以减少办公过程中造成的能源和资源损耗，这些措施主要包括：

- 每日进行夜间巡逻，通报巡逻情况，确保实现人离能耗最低；
- 在开关面板处增加标识，指引员工开关照明；
- 建立公共区域定期巡查制度，同时进行安全隐患检查，节约能耗；
- 通过空调 BA 系统对室内温度进行监测和控制，并在空调调控器处张贴温度指引，保持室内温度舒适、环保、节能；
- 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；
- 制定《集团办公室无纸化办公管理办法》，推广无纸化办公，实行笔、墨、纸等办公物品统一管理，在提升办公效率的同时，减少纸张等自然资源消耗；
- 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；
- 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。



碧桂园集团总部节能降耗措施及成果

碧桂园总部大楼是国内首幢规模最大的生态办公大楼，以绿色生态为设计理念，营造出一栋绿色节能生态办公建筑，平均能耗可减少**20%**。2019 年，集团实施了一系列节能降耗措施：

- 1 裙楼 8 台手扶电梯缩短开放时间，大楼所有电梯实现高峰控梯功能，年节约成本约 **63,940** 元；
- 2 2019 年 9 月起，大楼所有饮水机实现定时开闭控制，避免以往 24 小时开启造成的浪费，年节约成本约 **278,616** 元；
- 3 茶水间照明增加人体感应与时控器双重控制，实现人走灯灭，年节约成本约 **9,472** 元；
- 4 地下车库照明更换为微波感应灯管，按照实际需求亮灯，年节约成本约 **6,000** 元；
- 5 楼层所有洗手间水龙头加装节水装置，减少洗手飞溅的水资源浪费，年节约成本约 **3,312** 元；

应对气候变化

作为多元业务综合发展的企业，碧桂园致力在整个营运过程中有效地管理和应对气候变化风险，一方面积极主动采取多项措施减缓气

候变化，另一方面制定策略适应气候变化，从而降低气候变化对业务的影响。



减缓气候变化

- 加强绿色建筑的研究和实践，提高建筑的能源使用效益。碧桂园开发的项目，从设计过程中即将绿色建筑理念融入到建筑中，以被动优先、主动优化原则，建筑围护结构、设备选型、建筑整体设计以国家节能设计标准为准则；
- 加强建筑施工过程的能源管理，减少施工过程的碳排放；
- 在采购过程中考量气候变化因素，鼓励使用低碳环保物料；
- 鼓励员工、供应商、业主、租户及其他客户在日常业务活动中减少碳排放；
- 增加可再生能源的使用，如在屋顶和立面设置太阳能光伏系统，增加太阳能的使用；
- 未来考虑订立碳减排目标来减少碳足迹。



适应气候变化

- 评估气候变化带来的风险与机遇，并加深了解气候变化对业务营运的影响及其相关财务风险与机遇；
- 持续提升项目设计，以预防或减少气候变化对于新建项目可能造成的破坏；
- 制订极端天气管理方案以应对因气候变化导致的更频繁的极端天气事件；
- 制订合适的工作流程和措施，以预防或减少气候变化对公司现有物业可能造成的破坏；并把握气候变化所带来的机遇。

生物多样性保护

碧桂园严格遵守《土地管理法》等各项土地开发法律法规，特别是对于绿地开发、棕地开发、生物多样性、文化保护区等相关内容严守底线，仅对接经政府评估后对生物多样性无不良影响的地块，在土地投资和开发全过程注重生物多样性的保护。

在土地投资开发前，我们均会开展尽职调查，确认无环评、地质等不利因素，确保不会对当地的生物多样性产生影响。

在项目设计中，为了达到低影响的目的，碧桂园开展了多项海绵城

市和低影响研究项目，以现有的自然生态系统作为土地开发规划的综合框架，做到尊重自然。

在项目施工中，我们合理选择景观植物，尽量选择适应当地气候和土壤条件的乡土植物，选用少维护、耐候性强、病虫害少、对人体无害的植物，并根据当地的气候条件和植物自然分布特点，栽种多种类型植物，乔、灌、草结合构成多层次的植物群落。



“碧”伴·以人为本

- 9.1. 选才以德
- 9.2. 敬才为重
- 9.3. 育才为先
- 9.4. 爱才用“心”

章节概述

在碧桂园，我们始终坚持“以人为本”，将员工视为我们最宝贵的财富。我们致力于为员工打造一个平等、包容、温暖、积极的平台，提供多样化的发展机会、丰富的学习资源、完善的发展路径，让员工与企业共同成长。

覆盖议题

本章所回应的可持续发展议题

- 人才引进与团队建设
- 员工培训与发展
- 员工健康与安全
- 员工权益与关怀
- 平等雇佣与雇员沟通
- 禁止雇佣童工与强制劳工

本章所回应的 SDGs 议题



本章涉及的 HKEX ESG 指标: B1.1 / B1.2 / B2.1 / B2.2 / B2.3 / B3.1/ B3.2 / B4.1 / B4.2

本章涉及的 GRI 指标: 401-1 / 403-2 / 404-1 / 405-1

专题

“我”在碧桂园



肖容

青藏区域
财务负责人博观而约取
厚积而薄发

90 后“碧业生”的成长之路

肖容是一名“碧业生”，2014 年，她通过“碧业生”校招进入碧桂园原西北区域，通过几年的成长，这位年轻的 90 后姑娘已经成为碧桂园青藏区域的财务负责人。

初入职场时，肖容初露头角，能对领导提出的问题想出解决方案，这份小成就感都会令她欣喜不已。一年后，肖容又作为“碧业生”代表去校园招聘，她拿着公司的宣传手册，与同乡侃侃而谈，讲碧桂园的企业文化，分享自己的工作体会，就像是与一年前初入职场的自己对话一样，一切都让她兴奋与自豪。

2015 年至 2018 年，西北区域发展速度迅猛，区域财务更是从 10 人扩张为 110 人，正巧赶在区域日新月异之际，曾经的职场小白肖容开始了职业的进阶之路，从普通员工到经理，期间分别担任过区域共享、项目财务、区域税务等多个财务

岗位的负责人。2018 年，原西北区域裂变为 5 个区域，肖容积极参加青藏区域财务负责人的竞聘。机会总是留给有准备的人，羽翼逐渐丰满的她不负众望，成功担任青藏区域财务负责人。

欢笑声往往伴随着巨大的压力，之前无论担任什么岗位，遇到问题时，肖容都可以寻求上级的帮助，而这一次，她面对的是新的区域、新的挑战，她要为整个区域财务团队负责。职场人的成长往往是从独当一面开始。拎着大包小包的行李，肖容从兰州来到海拔两千多米的西宁，高原反应让肖容的身体有些不适应，连续咳嗽一个月。路是自己选择的，当然要坚强地走下



去。克服身体与新环境的不适，肖容又战胜了自己。

如今，肖容把团队管理得井井有条，财务资金部也被评为青藏区域优秀职能部门。在团队中，她扮演着一个教练的角色，把每个人放到合适的位置，发挥他们的长处。青藏区域当地的节奏比较慢，相

比其他区域招人要困难许多，但肖容认为不一定代表他们区域就做不好这些事情，关键是怎么做起来。每个月她与员工进行一次深度面谈，帮助他们梳理工作中的问题，发挥他们的主观能动性。她希望她的团队可以更具战斗力。



肖容与她的团队

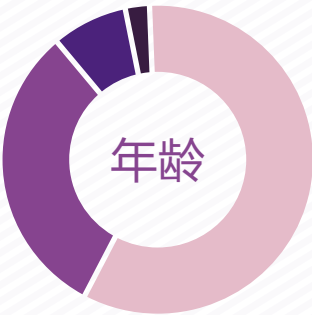
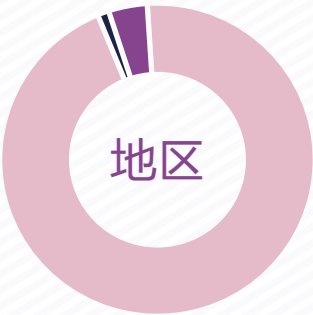
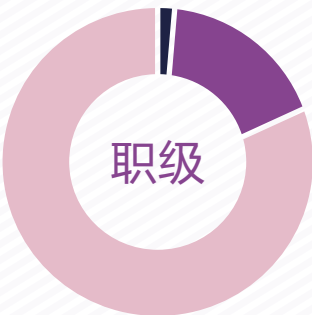
选才以德

一流的人才造就一流的公司，碧桂园坚持用优秀的品牌文化、平等包容的环境吸引人才，让更多才德之士在碧桂园的大舞台发挥个人才干，实现梦想。

公平雇佣

碧桂园严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国禁止使用童工规定》等法规要求，以及依照《人才引进制度规范标准指引》等公司内部制度，在招聘过程中不以性别、

年龄、宗教、民族、家庭与健康状况等因素进行差别化对待，禁止雇佣童工和强制劳动，保证进行合规、公平的雇佣。2019 年，碧桂园没有发生违法雇佣、使用童工或强迫劳工的案件。



2019 年度碧桂园集团员工概况

多元共融

碧桂园致力促进性别平等，倡导男女员工同酬，并持续提升女性员工在高级管理层的比例。

反歧视

我们反对及不允许任何形式的歧视行为，其中制定的员工手册和员工行为守则，列明我们认为所有员工享有自由和尊严，同时我们高度重视员工的人权问题，如为少数民族员工在饭堂设置民族窗口以尊重其

饮食习惯、为超时工作员工提供报酬或假期等，承诺提供一个无歧视的工作场所。2019 年，碧桂园没有发生员工人权侵害相关的诉讼和违规案件。

雇佣残障人士

此外，我们也努力成为包容性与多元化的典范，吸引更多元化的人才，致力为残障人士提供平等就业机会，以及向他们提供可发挥各自所长以及天赋的平台。集团总部及各区域公司与当地社保局、居委会保持

密切联系，对口帮扶地区残障人士就业。我们会结合自身各业务线需求，为残障人士安排合适的工作岗位及提供相关培训。截至 2019 年末，本集团雇佣残障员工 79 人。

招贤纳士

为更好地支持企业战略，解决人才缺口问题，我们通过校园招聘、社会招聘广泛地进行人才引进。在人才队伍建设方面，碧桂园打造“超级碧业生”品牌项目，“强将计划”、“干将计划”，推广我们的人才培养理念，吸引更多有能力的人来企业发展；我们依据招聘需求、人才评价，对人才设置合适的岗位及发展规划，

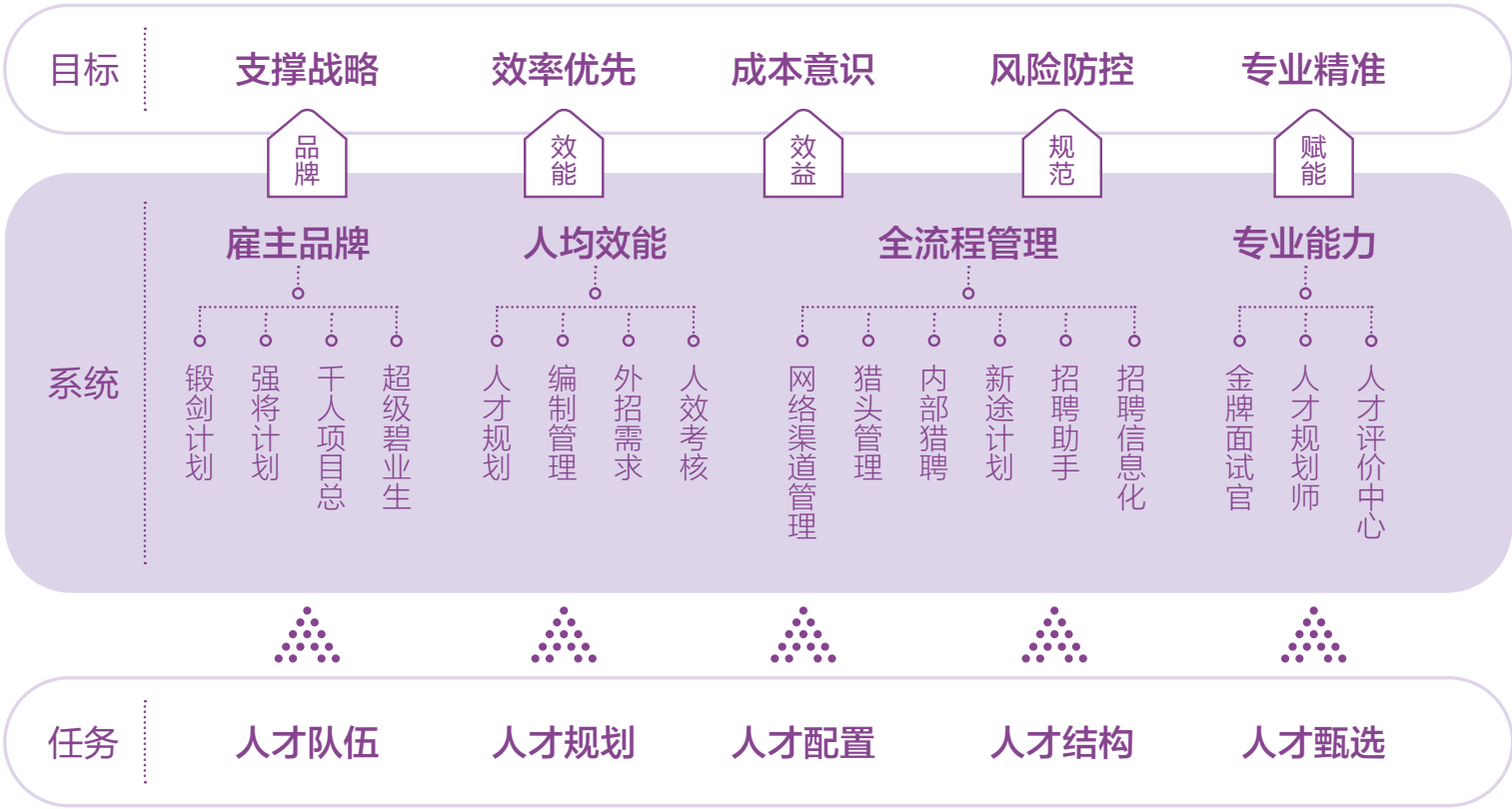
提高人才建设的效率；另外，我们通过招聘信息化、招聘助手、AI 面试等工具，不仅优化招聘工作，同时有效提高人才与岗位的匹配程度。此外，碧桂园积极创造本地就业，其中碧桂园地产板块－海外及香港区域的本地化雇佣比例达到 72.58%。

数说 2019

碧桂园地产板块－海外及香港区域的本地化雇佣比例达到

72.58%





“敏捷”招聘运营管理体系

敬才为重

人才只有感受到尊重，才能从内心深处产生对共同事业的责任感。我们以人才为中心，大兴敬才之风，让人才得到健全的制度保障，实现自由思考、自由创造。

完善薪酬福利

在员工薪酬方面，碧桂园依照《碧桂园集团薪酬管理制度》《员工绩效管理辦法》，建立岗位、市场、绩效及能力的评价维度体系，兼顾价值与公平，对员工薪资进行充分合理的评估，致力于为员工提供有

竞争力的薪酬。

在员工福利方面，我们严格遵守《全国年节及纪念日放假办法》《职

工带薪年假条例》《企业职工带薪年假实施办法》等法规条例，并在国家标准上继续提高员工福利水平，充分履行碧桂园尊重人才、尊重劳动的承诺。

集团所提供福利涵盖补贴类、生活类、特色节日类、总部办公区类四大类型，其中包括住宿补贴、电脑补贴、购房优惠、员工班车、健身房、

员工生日会、美食节、教育优惠等，全面满足员工的工作及生活需求。通过充分落实全职场周期员工关怀，我们希望为员工营造温暖的工作环境与坚实可靠的后盾。



“eHR”移动端上线，打开凤厂幸福之门

2019 年，集团新上线“eHR”人力业务服务系统，整合福利、办理、内招、学习等多项服务，帮助员工“一站式”完成福利兑换、补贴申请、社保查询等多项业务，极大提高员工满意度。



职业健康安全

碧桂园将保障职业健康与安全作为企业的主体责任，重视员工在工作期间的身心健康与职业安全，亦致力促进员工工作生活平衡。我们成

立安全委员会，在每季度对安全工作进行部署，并召开安全双周会，对存在问题的区域项目进行通报。

数说 2019

2019 年总体伤亡率（百万工时工伤意外率）

0.22 %

年度体检福利

2019 年度体检覆盖率达到 100%。体检优惠套餐同步开放供员工家属选择。

关注员工身心健康

为员工由外部医学专家主讲有关压力管理等主题的研讨会，亦举办健身班、运动竞赛和减压班等活动。2019 年，碧桂园总部联动佛山市红十字会、安和泰医院等单位组织 3 场员工健康讲座及紧急救助培训。

办公场所安全演练

总部中心物业针对紧急救护、食物中毒、故障停电、台风等进行共计 27 场安全演练，提升员工应急响应能力，提高安全文明意识。

安全文化宣传

我们拍摄安全经理的碧桂园故事，策划安全经理的员工关怀活动，使“人人懂安全，人人讲安全”这一安全理念深入人心，让安全文化成为重要的企业文化。

日常安全检查

我们号召有专业资质的人员在上班前主动进行安全检查，鼓励工人在现场识别安全隐患，并为其提供奖励或积分，积分可用于兑换工人日常用品。

安全经理的专项培训

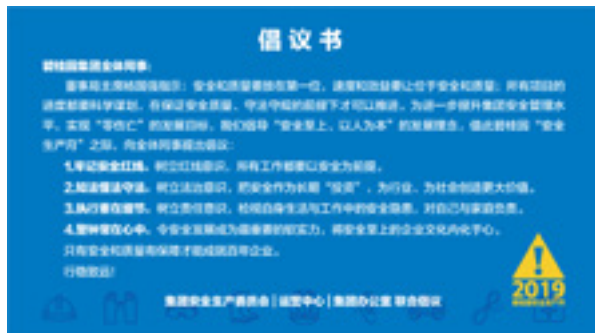
2019 年，我们对安全经理进行专项培训，提高安全知识水平及管理能力，并设置安全经理专项激励及晋升机制，引导安全生产的自我管理。



安全活动月——强化安全意识 筑牢安全防线

每年 7 月 26 日是碧桂园“安全生产日”。2019 年，碧桂园在 6-7 月举办主题安全文化月活动，以“防风险 除隐患 遏事故”为主题，聚焦员工感知，举办了多项安全文化活动。

- 发布《倡议书》，送达 **15 万** 员工；
- 举办了全员安全普法考试，号召所有人牢记安全红线、知法懂法守法、执行重在细节、警钟常在在心中；
- 举办了以“安全第一，行稳致远”为主题的系列活动；
- 清华大学教授方东平就安全生产及安全文化举行专题讲座，探讨企业如何提升安全领导力，推动安全文化与安全行为的改善；
- 举办了“防风险、除隐患、遏事故”安全文化展，并组织了总部大楼消防安全演练；
- 开展安全文化授课，并通过直播，最高在线人数 **6,700+**；
- 员工签署安全承诺书；
- 总部大楼消防演习，让更多员工参与实践。



聆听员工声音

碧桂园将员工视作集团最宝贵的财富，主动倾听员工的声音，关心员工的关心。集团在内部开通多个意见渠道，了解并帮助员工解决来自

生活、文化、职业发展中的困扰，致力于成为让员工满意的雇主企业。



2019 年，集团新上线 400 热线服务，为员工提供免费业务咨询的热线电话。目前，400 热线与“员工自助查询服务”、“我要提问”并列为公司内部的 3 大员工服务平台。它以解决现阶段员工的诉求及咨询问题为目的，由各业务模块 HR 接听，直接受理员工咨询，确保政策及问题应答准确率。

为加深员工与管理层之间的交流，促进双方的相互理解，2019 年碧桂园广泛开展“高管面对面”交流会，通过面对面的意见交流，打破



疯狂智酷是碧桂园内部发声平台，作为碧桂园最敢说的公众号，疯狂智酷始终坚持“传播智者声音，放大弱者声音”，既曝光企业管理现状，探讨可行建议，也传达员工心声，让企业聆听基层声音。智酷论坛搭建后，员工共发表近万条帖子，在碧桂园掀起广开言路的风气。

层级的平等对话，在畅所欲言的轻松氛围中，使员工最关心的问题能够得到解答。



广西区域高管面对面座谈会

“高管面对面”
交流会

湖北区域高管面对面

鄂北区域高管面对面座谈会

清远区域高管面对面

育才为先

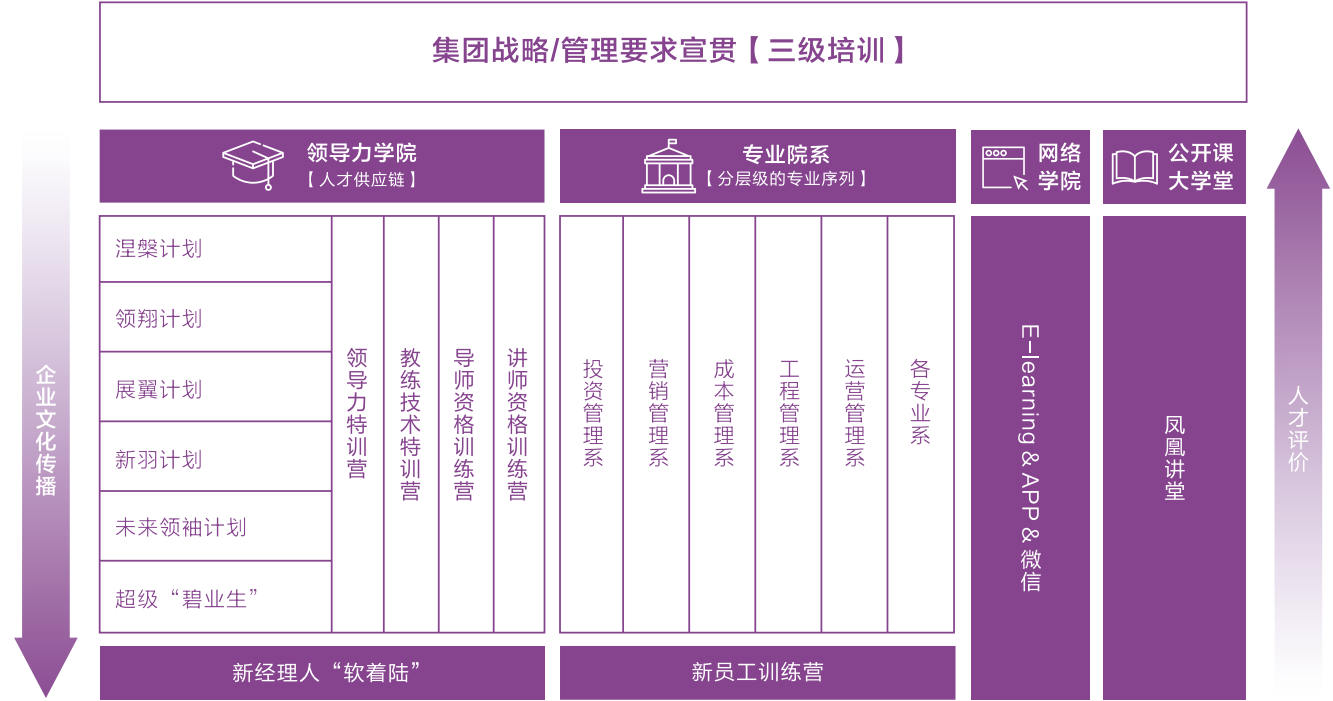
人才的培育需要适宜的土壤，我们健全员工培训体系，加大投入保障，制定更加开放的员工支持政策，让人才得到真实而有效的滋养。

加强员工培训

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，实现企业可持续经营发展和打造企业核心竞争力。为打造人才供应链，碧桂园设定四级培训体系，构建“领导力学院”、“专业院系”、“网络学院”、“公开课大课堂”，满足各类员工的培训需求，丰富培训的形式，使不同层级、不同领域的员工都能获得丰富的集团资源。我

们全力培养与发展人才，让员工都能学习进步，让人才得以施展才华。2019年，碧桂园主要围绕组织赋能、关键岗位员工梯队培养以及管理团队培养这三方面提供全面的人才发展和培训平台，助力员工高效成长。

打造人才供应链



组织赋能

2019 年，碧桂园打造以“组织赋能、赋予单位造血能力”为目的的系列产品，授人以渔。围绕“资源建设、文化融入、人才培养”方面，

共开发包括专项培训、同行计划、引擎计划、项目总预科班在内等产品，全年完成 78 个内部单位内部授课，全年共实施 278 天。



人人是老师 人人是学生——“引擎计划”

课程资源与讲师队伍建设是企业内部知识沉淀与传播的基础，是有效实施“人人是老师，人人是学生”的关键把控点，也是组织人才培养和赋能的保障。2010 年开始，碧桂园正式启动内部课程与讲师认证，近十年间已沉淀上千门课程。

2019 年，紧随集团全竞提升的步伐，“引擎计划”全新升级，从课程开发到讲师一体化认证，建造课程及讲师队伍，让资源建设成为人才培养与组织能力提升的发动机。2019 年全年新增 270 位导师，累计达 2,922 位内部导师，开设 2,392 门内部课程，共开展面向区域的 16 场线上辅导沙龙。



2019 年全年新增导师
270 位



开设内部课程
2,392 门



开展面向区域的线上辅导沙龙
16 场

梯队培养

碧桂园集团坚持不懈关注组织内关键岗位梯队人员的培养，为组织持续提供发展所需的人才。目前，集团形成以领翔计划为代表的领导力

项目，以及未来领袖计划与超级碧业生发展计划两大战略性关键人才品牌。



“领翔计划”人才发展项目

“领翔计划”人才发展项目，是在碧桂园领导力发展项目 7 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的项目总经理项目，通过严格的选拔方式和复合式培养手段，训战结合模式，实现人才库的“严进严出，优中选优”以及“无时差”的人才供应。



超级“碧业生”发展计划

超级“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 2019 年 12 月，碧桂园已有超 400 人成长至集团副总裁、区域总裁、项目总经理、职能总监等核心管理岗位，近 1,200 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实现了“碧业生”的快速发展，该计划实现了企业与人才的共赢。

管理团队培养

企业管理能力是企业竞争力的核心所在，管理团队是企业的关键群体，是组织内部的中坚力量，对组织业绩及内部人才培养负责。2019 年，碧桂园以管理团队培养作为组织管理提升的核心抓手，以

人才盘点、管理团队赋能为手段，为集团匹配与提供核心优秀管理团队，助力集团发展。

- **人才盘点：**运用碧桂园自主研发的人才盘点系统开展 **4** 类关键管理团队开展人才盘点工作，实现“人才盘点线上化”，共覆盖 **67** 个区域，**1,754** 名管理人员。
- **管理团队赋能：**建立起一套标准的管理团队管理规则，设立“管理赋能”培训项目，共覆盖 **62** 个单位、**740** 名管理人员，累计开展培训 **70.5** 天。

激励员工成长

为激发员工工作潜能，提升个人发展能力，碧桂园保持对全体员工进行年度绩效考核。通过以“公平、公正、公开”的原则对员工进行绩效评估，我们保证员工得到合理的竞争激励及公平的考核结果。

我们形成以目标管理、绩效评估、绩效辅导与反馈形成激励评价闭环。评估前期，我们不断开发完善标准岗位绩效指标库，合理设定目标

并持续更新；在评估期内，依据统一的评估标准与规则，对员工进行有效地评估及指引；评估结束后，鼓励双向沟通，通过反馈、面谈、优秀实践分享，对员工进行绩效辅导，提出改进建议，鼓励员工更好地成长。



畅通职业通道

为做到人尽其才，集团建立了民主、公平、公正、公开、竞争择优的培训及激励机制，倡导竞聘文化，定期以公开招聘的形式挑选经营管理人才，充分给予员工进步的机会与平台。同时，我们也根据岗位空缺情况，不定期发布竞聘公告，为员工提供多种发展机会，鼓励人才的良性竞争。

2019 年，集团以干部管理作为核心抓手，以盘点、赋能为手段，培养了一批核心优秀干部；开创“新途计划”内部招聘项目，激活人才流动；推动内部纵向轮岗机制，为员工提供互相交流、学习及帮助的平台，加深员工对不同部门、不同岗位的理解，丰富职业发展视野，拓宽职业发展路径。



人才激活平台——“新途计划”

碧桂园 2019 年开创了以信息化为手段的内部招聘平台（“新途计划”），致力建立组织与人才间的供需桥梁。2019 年，碧桂园共推动 4,304 人实现跨区域、跨领域发展，实现内部人才激活

与均衡，确保优秀人才的保留，满足组织发展与人才发展的双向需求。



人才激活平台——“新途计划”

爱才用“心”

对于发现的人才，我们用心对待，主动服务人才，让人才切实感受到诚意、享受到便利，从而增强对企业的归属感，共同打造充满凝聚力的企业文化。

平衡工作生活

碧桂园是一个广大的舞台，每一个人都可以在这里演绎精彩的人生，我们时刻关注员工需求，支持员工的个人兴趣爱好发展。我们相信，

通过建设健康、积极、向上的企业文化，能够打造更有活力的团队，并帮助实现人才的全面发展。



风厂俱乐部开设，为员工举办丰富文体活动

2019年，为了能让员工们在公司找到志同道合的小伙伴，丰富业余生活，秉承“对人好，对社会好，对员工好”的碧桂园企业员工关怀理念，集团加大力度支持、打造“风厂俱乐部”，鼓励员工根据自身兴趣爱好申请新社团或参与社团活动。

截至2019年12月，集团总部已相继成立碧桂园跑团、风厂音乐社、风厂足球联盟、篮球俱乐部、影视戏剧社、英语日课俱乐部、战鹰游泳俱乐部等社团，29个区域俱乐部分部旗下的138个社团也在如火如荼地开展活动。



"碧桂园杯"男子篮球公开赛



碧桂园跑团成立大会暨授旗仪式

用心帮扶关怀

一直以来，碧桂园十分关注特殊群体的需求，在集团内部倡导员工帮扶的文化氛围，打造暖心企业。

员工扶助基金

在创始人杨国强先生的倡导下，碧桂园员工扶助基金，于 2008 年 2 月 15 日成立。每年 2 月 -3 月，也是碧桂园集团的“爱心月”。基金将各中心、各区域、各子公司员工自发组织的捐款，用于帮助由于患重病或意外灾难而造成经济特别困难的员工。基金自设立以来，已走过 11 个春秋。

员工扶助基金自成立至今，共收到来自 587 位员工，共 1,321 万元的爱心捐款。基金向符合《员工扶助基金及工会补助发放标准》的受助对象发放了款项 1,176 万元，让员工深切地体会到来自集团大家庭的温暖。



基金成立日期

2008.02.15



共有捐款员工

587 位



共有爱心捐款

1,321 万元



基金向符合的受助对象发放了款项

1,176 万元

我们依据国家《女职工劳动保护特别规定》《广东省人口与计划生育条例》，更新公司内部员工管理相关条例，依法为女性员工提供产假、

生育津贴等；总部大楼设置有较宽的孕妇停车位，以及母婴室。通过暖心呵护，我们希望能够协助女性员工更好地实现生活与工作的平衡。

碧桂园总部设立母婴室，为孕期或哺乳期女员工提供休憩场所



集团为女性员工举办健康讲座，提高健康意识与自我保护意识



女性员工的福利

饭堂为女性员工提供“女神餐”，健康美味又营养均衡



工会为女性员工提供生活用品、爱心下午茶等福利



凝聚企业文化

良好的企业文化能够提高公司的凝聚力与向心力。我们建设积极健康的企业文化，注重对员工的精神培育，并与时俱进，鼓励员工形成良

好的风尚，使碧桂园成为员工认可的企业。我们也举办家属答谢会，向家属传达企业文化，拉近与员工的距离，使员工感受到企业的温暖。



“加减生活”——碧桂园文化月传递生活之美

每年的4月份是碧桂园的文化月，2019年，为响应集团全竞提升、节能降耗的号召，我们举办了以“加减生活”为主题的文化月活动，包括总部关灯一小时的绿色行动、跳蚤市场义卖的慈善活动、区域总裁为你朗读、《瓦尔登湖》读书会等。让员工在繁忙的工作之余，静下心来感受生活的美好，给提高生活品质做“加法”，为不必要的浪费做“减法”，倡导舒适健康的生活主张。



“加减生活”——碧桂园文化月传递生活之美



凤厂 Openday——员工家属答谢会，感恩与我们同行

2019年9月9日至10日，由集团党委、工会、团委、集团办公室共同举办的碧桂园集团第三届员工家属答谢会活动在碧桂园总部举行，来自集团15个中心、9个区域、2个子公司共26个单位的33个家庭参加，满意度评分96.92。碧桂园始终重视员工关怀工作，在公司不断发展、员工努力奋斗的同时，答谢背后默默支持员工的家属，将进一步凝聚人心、鼓舞士气，

让员工在梦想的道路上同心同行。

2019年全年，碧桂园集团共有38个区域组织家属答谢活动，超5,000人参与，涵盖基层员工至区域高管，帮助员工家属更好地认识碧桂园、理解碧桂园人的工作，以更好地支持集团的发展。



凤厂 Openday——员工家属答谢会，感恩与我们同行



凤厂 Openday——员工家属答谢会，感恩与我们同行

“碧”惠·共享和谐

- 10.1. 精准扶贫与乡村振兴
- 10.2. 公益慈善与社会服务
- 10.3. 社区投资与社会影响



章节概述

饮水思源、反哺社会，是民营企业家人怀的社会责任感。我们积极投身于社会公益事业，设立国强公益基金会，并深入参与国家精准扶贫工作，为贫困地区带去可持续发展的希望。

目前，国强公益基金会及碧桂园集团累计实际捐赠超过 67 亿元，其中扶贫资金 32 亿元、教育捐赠 25 亿元。

覆盖议题

本章所回应的可持续发展议题

- 社区发展与社会影响
- 政策响应与公共参与
- 公益慈善与社会服务

本章所回应的 SDGs 议题



本章涉及的 HKEX ESG 指标： B8.1 / B8.2

本章涉及的 GRI 指标： 203-1 / 413-1

专题

国强公益基金会

从 1997 年第一笔大额捐款算起，杨国强先生、杨惠妍女士及国强公益基金会为全社会捐款累计超过 67 亿元，直接受益人数超过 36 万人次。2019 年国强公益基金会在教育慈善和乡村振兴等领域持续发

力，设立 20 多项教育专项基金，覆盖全国 40 所高校、3 所慈善学校，精准扶贫结对帮扶全国 9 省 14 县，联合超 70 个成员发起“社会扶贫共同体”。



2019 年国强公益基金会捐赠达

7.91 亿元



设立教育专项基金

20 多项

目前，国强公益基金会也成为中国慈善联合会副会长单位、深圳市中国慈展会发展中心副理事长单位、世界公益慈善论坛战略合作单位。

通过积极加入行业组织，参与慈善行业交流，我们希望协助推进慈善力量的发展壮大。



慈善学校

国强公益基金会创办了国华纪念中学、广东碧桂园职业学院以及国强职业技术学校，以接受贫困学生和退伍军人为主，通过授人以渔，让知识改变命运。

2019 年 8 月，甘肃国强职业技术学校开工奠基。学校

由国强公益基金会捐赠约 3 亿元资金建设，建成后能容纳 2,500 多名学生就读，学校坚持公益属性，将对贫困家庭学生免除一切费用，以帮助其掌握就业技能，实现“一人成才，全家脱贫”。



教育专项基金

国强公益基金会目前设立有仲明大学生助学金、惠妍教育助学基金、国华杰出学者奖等二十余项教育助学专项基金，助力国家科教兴国。

截至 2019 年，国强公益基金会仲明大学生助学金共捐赠 3,800 万元，受助学生达到 10,750 名。



2019 年 5 月 20 日，国强公益基金会联合社会公益群体及人士共同发起“社会扶贫共同体”，旨在把各参与方在消费需求、业务拓展、就业岗位、捐赠资金等方面的资源充分调动起来，与贫困村、贫困户的脱贫需求有效

对接、按需配置，从而凝聚更多社会资源，助力打赢脱贫攻坚战。



启动消费扶贫月，打通产销对接“最后一公里”

2019 年，碧桂园、国强公益基金会联合甘肃省东乡族自治县政府以及社会扶贫共同体成员，在顺德共同举办“爱在东乡”消费扶贫月启动仪式。当天预售出 10,186 只东乡羊，帮助东乡养

殖户实现超过 1,000 万元的收入，有力促进了东乡羊养殖业的发展。



消费扶贫月启动仪式



精准扶贫与乡村振兴

碧桂园集团通过创新可造血的扶贫方式，探索可复制的扶贫模式，构建可持续的扶贫机制，为脱贫攻坚贡献了碧桂园的智慧和方案。我们以“4+X”的扶贫模式，利用党建扶贫、产业扶贫、教育扶贫、就业扶贫等多种形式，覆盖不同贫困群体，拓深扶贫力量，真正建立长效、稳定、可靠、持续的扶贫机制。

为了保证扶贫工作的有效推进，集团成立了精准扶贫乡村振兴办公室，并组建了近 200 名扶贫干部组成的团队进行驻村扶贫，通过《精准扶贫标准化手册》提升管理。同时，我们建立了扶贫数据库，关注贫困户的收入情况，产业合作项目对接情况，就业岗位数量情况，及时跟进扶贫效果，识别潜在扶贫项目机会。

党建扶贫

目前，碧桂园已成立 14 个一线扶贫党支部，聘用 140 名老村长，协助扶贫工作人员开展入户、调研、宣讲和慰问帮扶 4.45 万人次；对口 1,400 户深度贫困户，实现 33.7 万贫困县群众思想教育全覆盖。



碧桂园结对帮扶河南省虞城县党建引领村支书研学班



河北省新河县郝坊村“老村长”——曹建华

数说 2019

成立一线扶贫党支部和聘用老村长

14 个 140 名

协助扶贫工作人员开展入户、调研、宣讲和慰问帮扶人次

4.45 万

对口深度贫困户

1,400 户

实现贫困县群众思想教育全覆盖

33.7 万

产业扶贫

产业是脱贫之本，也是致富的基石。碧桂园是结合自身优势资源与产业，帮助多个贫困县、贫困户通过发展产业，促进贫困地区发展、增加贫困户收入，深度攻克了贫困难题。

- 12 个县落地近 2,000 亩苗木农场，带动超 10,000 名贫困户增收；
- 扶持 2,500 多名返乡扎根创业青年，间接带动近 30,000 名贫困户增收；
- 开发首批 8 地扶贫游路线，组织超 5,000 人次参加扶贫游活动。

另外，集团充分发挥资源优势，打造碧乡、碧家和凤怡三家社会企业，致力于扶贫产品开发，打通酒店、食堂、社区等市场，累计推广消费扶贫产品近 1 亿元。



“4+X” 扶贫模式多管齐下 精准帮扶深度贫困户

住在湖南平江县泊头村的叶树仁在 2016 年母亲确诊肾癌那年回到家乡，2017 年老父亲又被确诊为肺癌，他既要赡养年老多病的父母，还抚养两个儿子，生活十分困难。

碧桂园平江扶贫小组在入户调研过程中了解到叶树仁的情况，让叶树仁到泊头村苗木基地进行分产到户，并且在他家里开展庭院经济，免费提供了 1,450 棵苗木给他们；针对他父母的情况，通过健康扶贫捐助了 2 万元，支付两位老人住院期间除能够报销之外的其他个人负担费用；教育扶贫方面，将他的两个小孩列入资助对象，提供助学金 1,000 元和 2,000 元，扶贫小组团队成员也不定期去帮助家里两学生辅导功课，并送去书籍。



叶树仁家的“庭院经济”

教育扶贫

“授人以鱼不如授人以渔”。碧桂园一直聚焦教育扶贫，大力开展助学捐款、家教帮扶等，让贫困学子接受公平、有质量的教育，阻止贫困现象的代际传递。



“心愿 100”项目助志超圆“求学梦”

志超是崇礼区西湾子小学五年级4班的学生,从小学习成绩优异。2014 年冬天,他的父母因为交通事故双双离世,志超跟着年迈的爷爷奶奶艰难的生活,由于家里失去劳动力,志超面临辍学。

2019 年,中国光华科技基金会、碧桂园集团、国强公益基金会合作正式上线“碧桂园·光华助学金”网络众筹活动,通过“心愿 100”教育扶贫助学捐款行动、公益徒步等多种方式,向集团员工、全社会爱心人士发起助学捐款活动,截至活动结束,共有 176 个单位、爱心团体参与,累计捐款人次 142,204 人,筹集到善款 1,060.25 万元,碧桂园集团另捐赠 289.6197 万元,用于资助 9 省 14 县 7,500 名贫困学子完成学业及微心愿。



贫困学子取得学习用品

就业扶贫

一人就业，全家脱贫。为了更加精准帮扶贫困人口，提升工作技能，增加就业机会，碧桂园有针对性地提供了多起就业培训班、招聘会等活动，全力扶持贫困劳动力就业。2012 年起，共开展 1,069 期培训，培训 62,506 人次；举办招聘会 113 场。目前，就业人数已达到 28,110 人。

截至 2019 年

共开展培训和培训人次

1,069 期 62,506 人

举办招聘会和就业人数已达到

113 场 28,110 人



粤菜师傅培训班邀请粤菜名师现场教学



江西省兴国县招聘会现场，村民找到新工作笑逐颜开

健康扶贫

在打好精准脱贫攻坚战，健康扶贫为贫困人口提供了强有力的基本保障，并能阻止因病致贫、因病返贫，有着十分重要的作用。



助力平山县老人重见光明

家住石家庄市平山县回舍镇孟耳庄村的小女孩兴兴（化名）是碧桂园集团“五个一”结对帮扶的贫困学生之一，兴兴的姥姥聂兵书年岁已高，白内障越发严重，洗衣做饭这种简单的家务对她来说已经很吃力。

2018年3月，碧桂园与国务院扶贫办主管的中国扶贫志愿服务促进会签署协议，率先在“光明扶贫”工程白内障光明项目的启

动仪式上捐赠1亿元，用于救治贫困患者。在了解聂奶奶的情况后，碧桂园平山扶贫办决定为聂奶奶免费安排白内障手术。

截至2019年末，碧桂园通过国家“光明扶贫行动·白内障复明”项目，捐赠1亿元至全国20个省1,627个县的1,350家定点医院，已累计救治建档立卡白内障患者17.5万例。



河北省张家口市崇礼区患者术后生活



村民在检查视力

乡村振兴综合体建设

随着乡村振兴战略的全面实施，碧桂园衔接精准扶贫与乡村振兴事业，从产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴五大方面，努力创造乡村振兴的生动实践。我们对广东英德78条贫困村进行整

县帮扶，目前已在树山、连樟、鱼咀、河头、大塘、恒昌、龙华、宝溪、金造9个村开展美丽乡村建设。同时在韶关、广州、汕头、潮州、惠州等地开展整村帮扶改造和美丽乡村建设。

公益慈善与社会服务

碧桂园集团于 2011 年 11 月成立碧桂园志愿服务队，2012 年 3 月成立碧桂园志愿者协会。协会在全国发展有 70 多个分会，志愿者 6 万多人，由员工、业主、供应商、碧桂园学校师生、公益慈善项目受

助方等组成。成立至今，志愿者们热心地提供公益慈善及社会服务，在环保公益、敬老爱幼、救灾援助方面都能看到志愿者们们的倾情付出。



“碧善种子计划”公益创投大赛

2019 年 9 月，碧桂园集团团委、碧桂园志愿者协会与国强公益基金会在全集团范围内发起了“碧善种子计划”第一届碧桂园志愿服务项目公益创投大赛，发掘、培育员工自我服务和社区服务的公益志愿项目，共收到来自区域、子公司及个人等 44 个申报项目。服务对象主要为社区业主、员工及员工家属等，涵盖互助协作、关爱少年儿童、便民服务、环境保护、文化艺

术等服务方向。最终，经过专业评审团队以及员工、业主代表共同评审，评选出了 18 个获奖项目，其中金奖项目 2 个，银奖项目 6 个，铜奖项目 10 个。



“天灾无情，人有情”——碧桂园志愿者协助重建美丽家园

自 6 月 9 日以来，特大暴雨给河源市连平等地造成洪涝灾害，带来难以估量的损失，连平县多村道路受山体滑坡冲击，多处出现塌方，路断桥断，房屋倒塌，很多群众受灾，生活陷入困境。

面对这样的灾情，碧桂园集团粤东区域、佛肇区域第一时间成立救援小组，冲上抗灾救灾一线。党员志愿者们将赈灾物资送往河源市连平县，并帮助居民清理家中堆积淤泥，使村道及村民家里逐渐恢复原貌。



碧桂园志愿者在洪涝灾区参与救助



碧桂园志愿者在洪涝灾区参与救助



利奇马台风过境，碧桂园志愿者坚守救灾第一线

2019年8月，第9号超级台风“利奇马”席卷江浙，北上冀辽，导致多地受灾严重，台风过后更是留下一片狼藉。碧桂园浙东区域的志愿者们，购置了15艘带马达的冲锋舟，火速装车赶往重灾区。



碧桂园党员志愿者运输物资

8月10日起，连续四天，碧桂园区域的志愿者们兵分几路，开始一趟又一趟地运送物资。而在后方，碧桂园浙南区域的员工自主捐款，12日当天用短短一个半小时，筹集1.51万元资金。志愿者们一刻不愿停歇，只希望能帮助受灾地区逐步恢复正常，让受灾的群众能够重新回到生活的正轨上来。



碧桂园党员志愿者运输物资



暖冬活动

2019年，碧桂园号召全集团各单位、社区开展暖冬行动，帮扶9省14县及集团其他结对帮扶县、社区中或社会上需要帮扶的城乡贫困人员、留守儿童、孤寡老人等，包括筹募过冬衣物、探望慰问、举办团年饭、慰问演出、送慰问品、大扫除等。



暖冬大礼包

通过开展共78场的暖冬活动，碧桂园为9省14县100户深度贫困户赠送1,500个暖冬礼包，价值24万元，帮助3,075名贫困户、留守儿童温暖过冬。



廖平平廖宝宝姐弟收到暖冬大礼包

社区投资与社会影响

坚持“对人好，对社会好”的理念，碧桂园积极参与新型城镇化建设，同时身体力行传播健康生活新风尚，持续为社会创造正向价值，让更多人实现安居乐业，美好生活的梦想。

保障性住房

伴随着国家保障性住房政策的持续深化，碧桂园作为“中国新型城镇化的身体力行”，在全国范围内积极推动保障房建设，践行民生地产的社会责任感，彰显企业的社会价值。我们在深圳等城市，建设保

障房、人才房，为千余户家庭解决了改善住房问题。这是碧桂园积极参与新型城镇化建设、做“对人好、对社会好”责任企业的原动力。

健康运动

为了向更多人传递健康生活的理念，碧桂园积极支持全民健身运动，并将运动与公益相结合，号召更多的社会力量参与公益健康，感受运动与公益带来的积极力量。





“梦想益行者”——70 座城市徒步接力，传递爱心力量

梦想益行者——碧桂园阳光公益徒步活动，是由碧桂园集团主办的全国大型徒步活动，通过“徒步 + 公益”的形式，推动全民健身及公益扶贫事业发展。自 2019 年 5 月启动以来，超

4.6 万名益行者在超过 70 座城市留下足迹，共助力“心愿 100”项目募集善款超 145 万元。这些善款将作为助学金，帮助碧桂园集团帮扶的 9 省 14 县贫困家庭的青少年完成学业。



“梦想益行者”公益徒步活动现场



“梦想益行者”公益徒步活动现场



碧桂园 2019 珠港澳青少年铁人三项比赛暨 RUN! KIDS 小铁三城市赛

2019 年，由碧桂园主办的青少年铁人三项比赛暨 RUN! KIDS 小铁三城市赛在广州、珠海、西安、北京等多个城市开赛。在活动现场，碧桂园邀请到多位奥运冠军为参赛青少年加油助威，而选手们也充分展现了坚持不懈、阳光积极、努力拼搏的比赛

精神。

每年，赛事组委会选拔并组织冠军赛的优秀选手去美国参赛，为青少年带来更多成长机会，也践行着碧桂园回馈社会、承担社会责任的企业使命。



碧桂园 2019 珠港澳青少年铁人三项比赛



碧桂园 2019 珠港澳青少年铁人三项比赛



展望 2020

2020 年是我国全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，第一个百年目标的伟大梦想实现在即。碧桂园将坚决响应中央关于“房住不炒”、构建长效管理调控机制、促进房地产市场平稳健康发展的总体要求，继续精研市场、聚焦深耕，以创新驱动实现高质量发展，持

续提升全周期综合竞争力。同时，我们会进一步把可持续发展理念融入集团发展，不断增强责任意识、深化责任管理、推动责任践行、促进责任融合，实现集团长远的可持续发展。

精益求精，铸造臻品与服务

- 我们将持续坚守产品质量及安全运营底线，严格把控质量管理，实现生产全过程质量监控，保障产品安全宜居，满足客户高品质需求。
- 我们将不断提升客户服务水平，优化投诉处理机制，拓展客户沟通渠道，切实保护消费者的权益，做值得客户信赖的品牌。

低碳经营，贯彻绿色发展观

- 我们将坚持推行绿色建筑、绿色施工、绿色运营、绿色办公多项举措，在产品研发、设计、生产、管理环节融入可持续发展理念，打造人与自然和谐社会。
- 我们将高效利用资源，持续推进节能减排、循环经济措施，践行低碳经营。

以人为本，陪伴企业共成长

- 我们将不断优化员工培养体系，推行多元发展路径，提供员工发挥自我价值的工作平台，实现人尽其才。
- 我们将持续落实员工权益保障，举办多元关爱活动，营造温馨、包容的工作氛围，关怀员工身心健康。

回馈社会，发挥民企责任感

- 我们将继续集中优势资源，聚焦“贫中之贫”、聚力“坚中之坚”，为决胜脱贫攻坚再接再厉。
- 我们将延续碧桂园志愿者协会的使命，更加用心地投身于公益慈善与志愿服务行动。

附录一 荣誉碧桂园

奖项名称	授予机构	获奖时间
2018 年度品牌价值公寓	2018 中国房产风云榜颁奖盛典	2019 年 1 月
2018 金港股最具价值房地产股公司	2018 金港股年度颁奖盛典	2019 年 1 月
“2019 年全球品牌价值 500 强” 第 102 名	Brand Finance	2019 年 1 月
“广东省装配式建筑产业基地” 称号	广东省住房和城乡建设厅	2019 年 2 月
年度社会责任杰出品牌奖	广州日报·粤传媒	2019 年 2 月
“2019 中国房地产卓越 100 榜” 首位	2019 观点年度论坛	2019 年 3 月
连续第 6 年入选 BrandZ 中国品牌 50 强	WPP 与凯度华通明略	2019 年 5 月
“2019 年全球上市公司 2000 强” 第 129 位	《福布斯》	2019 年 5 月
“港股 100 强” 综合实力 100 强及卓越地产行业奖	粤港澳大湾区金融科技发展高峰论坛暨第七届“港股 100 强” 颁奖典礼	2019 年 5 月
“世界 500 强” 第 177 位	《财富》	2019 年 7 月
“2019 中国典型房企综合实力 Top1”	亿翰智库	2019 年 8 月
2019 年度“亚太区公司管理团队” 排行榜评选， “最受尊敬公司” 第一名——房地产行业（综合）	《机构投资者》	2019 年 9 月
2018 年度精准扶贫贡献奖	中国残疾人联合会	2019 年 9 月
2019 数字化转型先锋榜 TOP50	《哈佛商业评论》	2019 年 11 月
年度中国企业社会责任卓越企业	《公益时报》	2019 年 11 月
“最具影响力慈善企业” 及“广州慈善单位”	2019 粤港澳大湾区社会影响力暨广州慈善盛典	2019 年 11 月
2019 年度中国全面小康特别贡献企业	中国小康网	2019 年 12 月
“2019 中国品牌强国盛典” —— “2019 中国品牌强国盛典· 榜样 100 品牌” 榜单	中央广播电视总台	2019 年 12 月
2019 中国好公司年度卓越企业大奖	上海报业集团 界面新闻	2019 年 12 月
年度臻善企业	上海报业集团 界面新闻	2019 年 12 月
2019 年度企业社会责任奖	乐居财经	2019 年 12 月
第十四届人民企业社会责任奖年度企业奖	人民网	2019 年 12 月
年度企业社会责任先锋	钛媒体 APP 集团	2019 年 12 月
精准扶贫贡献奖	第一财经	2019 年 12 月

附录二 可持续发展关键绩效指标

环境

环境类关键绩效指标		2019 年	2018 年	2017 年
排放物 ⁽⁵⁾	氮氧化物 (NO _x) 排放量 (千克)	11,902.71	35,306.16	1,096.9
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量 (千克)	29.96	39.95	1.99
	颗粒排放 (千克)	1,094.26	2,557.55	2,318.42
温室气体排放	二氧化碳 (CO ₂) 当量排放 (范围 1) (吨) ⁽⁶⁾	23,638.20	29,656.07	6,084.31
	二氧化碳 (CO ₂) 当量排放 (范围 2) (吨) ⁽⁷⁾	526,767.27	1,274,326.58	495,418.52
	二氧化碳 (CO ₂) 当量排放 (范围 1 及 2) (吨)	550,405.47	1,303,982.65	501,502.82
	百万营业收入二氧化碳排放量 (吨 / 百万元)	1.13	—	—
有害废弃物 ⁽⁸⁾	废弃墨盒和硒鼓 (吨)	95.96	673.42	38.46
	废弃电子产品 (吨)	21.24	621.04	—
	废弃电池 (吨)	16.32	602.49	—
	回收电子设备 (吨)	4.97	599.69	—
无害废弃物	办公垃圾 (吨)	3,414.08	7,981.30	3,103.48
	厨余垃圾 (吨)	7,967.99	7,619.84	2,978.35
资源使用	办公室用纸量 (吨)	707.39	1,754.70	1,238.91
	甲醇 (吨)	175.37	146.15	70.95
	煤炭 (吨)	20,482.30	573,616.01	—
能源耗量及密度 ⁽⁹⁾	天然气 (立方米)	7,623,598.15	7,936,576.24	77,463.60
	汽油 (升)	1,609,176.50	2,390,038.55	135,602.00
	柴油 (升)	688,912.95	—	—
	液化石油气 (吨)	575.13	1,065.82	1,811.36
	外购电量 (千瓦时)	498,702,187.78	478,731,810.68	278,926,783.36
	外购热力 (供暖) ⁽¹⁰⁾ (吉焦)	952,834.43	7,379,921.06	1,716,911.38
	直接能耗量 (吉焦)	423,163.54	12,459,515.10	99,298.83
	间接能耗量 (吉焦)	2,747,613.13	9,103,355.58	3,270,351.60
	总能耗量 (吉焦) ⁽¹¹⁾	3,170,776.67	21,562,870.68	3,369,650.42
	能耗强度 (吉焦 / 百万元) ⁽¹²⁾	6.53	57.97	15.31

环境

环境类关键绩效指标		2019 年	2018 年	2017 年
水资源用量及密度	用水量（立方米）	42,170,258.72	99,394,375.47	20,185,077.06
	用水强度（立方米 / 百万元） ⁽¹³⁾	86.79	267.22	91.68
包装材料量	包装纸箱使用量（吨） ⁽¹⁴⁾	61.46	—	—
环境及天然资源	太阳能发电量（千瓦时） ⁽¹⁵⁾	9,854,093.00	—	—

2019 环境关键绩效指标说明：

- (1) 2019 年度环境关键绩效指标数据收集范围为：集团总部办公区，地产板块 81 个区域公司办公区及其下属共 1,924 个项目公司的办公区、营销中心、非外包员工食堂；酒店板块酒店板块 16 个区域公司办公区及其下属共 50 个项目公司的办公区与经营区，以及商管公司办公区及其下属共 8 个项目公司的办公区与经营区。
- (2) 2018 年度环境关键绩效指标数据收集范围为：集团总部办公区，地产板块 82 个区域公司办公区及其下属共 1,822 个项目公司的办公区与营销中心，以及酒店板块 16 个区域公司办公区及其下属共 56 个项目公司的办公区与经营区。
- (3) 2017 年度环境关键绩效指标数据收集范围为：集团总部办公区，地产板块 59 个区域公司办公区及其下属共 1,026 个项目公司的办公区与营销中心。
- (4) 2016 年度环境关键绩效指标数据收集范围为：539 个物业项目、营运中心及销售中心。
- (5) 排放物、温室气体排放及直接能耗量的数据来源之一为公务汽车相关数据。由于碧桂园在 2019 年加强公务车管理，鼓励区域公司减少使用公务车，同时淘汰了一批公务车，因此排放物数据整体比 2018 年少。
- (6) 二氧化碳（CO₂）当量排放（范围 1）的数据来源为各级办公区（集团总部办公区、区域公司、项目公司办公区及营销中心、非外包员工食堂以及其它板块办公区及经营区等）燃料耗量及公务汽车燃油耗量。
- (7) 二氧化碳（CO₂）当量排放（范围 2）的数据来源为外购电力和外购热力，统计凭证为相关缴费单及行政统计台账。中国内地电网的温室气体排放因子及中国香港特别行政区电网排放因子参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》，澳大利亚电网排放因子参考澳大利亚国家环境与能源局（Australian National Department of Environment and Energy）《Australia Government National Greenhouse Accounts Factors Australian National Greenhouse Accounts 2019》，美国电网排放因子参考国家环境保护署（United States Environmental Protection Agency）《EGRID Summary Table 2018》，其余海外国家电网排放因子参考国际能源署（International Energy Agency）于 2019 年度发布的《CO Emissions from Fuel Combustion》。
- (8) 有害废弃物主要来源于各级办公区，2019 年碧桂园加强推进绿色办公、垃圾分类管理，鼓励员工减少消耗有害办公垃圾。而且 2018 年有部分区域公司及旗下项目公司老旧的电子电器设备如电脑、打印机等批量置换，因此，2019 年有害废弃物数据比 2018 年大幅减少。
- (9) 能耗量的数据来源包括公务汽车燃油耗量、各级办公区（集团总部办公区、区域公司、项目公司办公区及营销中心、非外包员工食堂以及其它板块办公区及经营区等）燃料耗量、外购电力及外购热力等，统计凭证为相关缴费单及行政统计台账。能耗系数参考国际能源署提供的转换因子及中国《GB2589-2008T 综合能耗计算通则》。
- (10) 外购热力 2019 年消耗量比 2018 年显著下降主要由于大部分位于北方地区地产项目公司（需要供暖）响应政府的施工冬歇期政策而停工，减少了外购热力的使用。
- (11) 总能耗量 = 直接能耗量 + 间接能耗量。
- (12) 能耗强度 = 总能耗量 ÷ 集团 2019 年度营业收入。
- (13) 用水强度 = 用水量 ÷ 集团 2019 年度营业收入。
- (14) 包装纸箱使用量为 2019 年新增统计指标，数据来源为各级办公区，纸箱主要用于办公用品的整理和储存。
- (15) 太阳能发电量为 2019 年新增统计指标，数据来源为地产板块的森林城市项目。

雇佣

按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数

员工总数		2019 年		2018 年		2017 年	
		员工人数 (人)	占比 (%)	员工人数 (人)	占比 (%)	员工人数 (人)	占比 (%)
员工总人数		101,784	100%	131,387	100%	124,837	100%
按性别	男	63,082	61.98%	75,099	57.16%	72,841	58.35%
	女	38,702	38.02%	56,288	42.84%	51,996	41.65%
按年龄	30 岁或以下	56,484	55.49%	68,817	52.38%	68,278	54.67%
	31-40 岁	35,106	34.49%	43,803	33.34%	34,280	27.46%
	41-50 岁	8,191	8.05%	15,446	11.75%	18,414	14.75%
	50 岁以上	2,003	1.97%	3,321	2.53%	3,865	3.10%
按职级	普通员工	80,375	78.96%	109,273	83.17%	108,385	86.82%
	中层管理	20,588	20.23%	21,442	16.32%	15,951	12.78%
	高层管理	821	0.81%	672	0.51%	501	0.40%
按雇佣类型	全职	101,784	100%	131,387	100%	122,805	98.37%
	实习	0	0	0	0	1,109	0.89%
	其他	0	0	0	0	923	0.74%
按地区	中国内地	99,197	97.46%	129,054	98.22%	122,084	97.80%
	港澳	38	0.04%	41	0.03%	18	0.01%
	海外地区	2,549	2.50%	2,292	1.75%	2,735	2.19%

按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率

员工总数		2019 年		2018 年		2017 年	
		员工人数 (人)	占比 (%)	员工人数 (人)	占比 (%)	员工人数 (人)	占比 (%)
员工自愿流失总人数		8,503	100.00%	8,705	100.00%	5,375	100.00%
员工自愿流失总比率 ⁽¹⁶⁾		16.80%		14.5%		13.7%	
按性别	男	6,074	71.43%	6,170	70.9%	3,862	71.9%
	女	2,429	28.57%	2,535	29.1%	1,513	28.1%
按年龄	30 岁或以下	4,388	51.60%	4,536	52.1%	2,640	49.1%
	31-40 岁	3,652	42.95%	3,746	43.0%	2,336	43.5%
	41-50 岁	412	4.85%	398	4.6%	340	6.3%
	50 岁以上	51	0.60%	25	0.3%	59	1.1%
按职级	普通员工	6,119	71.96%	6,404	73.5%	3,914	72.8%
	中层管理	2,324	27.33%	2,258	26.0%	1,439	26.8%
	高层管理	60	0.71%	43	0.5%	22	0.4%
按地区	中国内地	7,781	91.51%	8,045	92.4%	4,993	92.9%
	港澳台	19	0.22%	16	0.2%	0	0
	海外地区	703	8.27%	644	7.4%	382	7.1%

雇佣关键绩效指标说明：

(16) 员工流失总比率 = 主动离职人数 ÷ (期末员工总人数 +2019 年度离职人数)

健康与安全

健康与安全		2019 年	2018 年	2017 年
因工作关系而死亡的人数及比率	因工受伤人数 (人)	10	11	18
	因工死亡人数 (人)	0	0	0
因工伤损失工作日数	因工伤损失工作日数 (天)	1,886.5	-	-

发展及培训

发展及培训		2019 年	2018 年	2017 年
按性别及雇员类别划分的受训雇员人数	员工受训人次（万人次）	101.42	–	–
其它员工发展及培训数据	培训满意度（分）	97.2	93.5	94.7
	培训投入（元）	3,633,682.02	–	–

供应商管理

按地区划分的供应商数目

供应商所在地区	2019 年				2018 年	
	材料类供应商	工程类供应商	供应商总数（个）	占比（%）	供应商总数（个）	占比（%）
中国内地	6,731	9,369	16,100	83.76%	13,839	84.95%
港澳地区	33	57	90	0.47%	15	0.09%
海外地区	1,929	1,103	3,032	15.77%	2,437	14.96%
总计	8,693	10,529	19,222	100.00%	16,291	100%

反贪污

反贪污		2019 年	2018 年
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数目及诉讼结果	提出或已审结的贪污诉讼案件总数	0	0
	判定违法事件 – 贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等贪腐事宜	0	0
	法律诉讼 – 对总部及地区公司或总部及地区公司员工提出并已审结的贪污诉讼案件（不论判定违法与否）	0	0
	法律诉讼 – 对总部及地区公司或总部及地区公司员工提出并已审结、与反竞争行为相关的诉讼案件（不论判定违法与否）	0	0
描述向董事及员工提供的反贪污培训	接受反贪腐政策相关培训的员工人数或百分比	100%	100%
	接受反贪腐政策相关培训的人次	1. 线上课程：开发 1 个，覆盖全体在职人员 2. 线下培训：开展 23 场，覆盖 7,000 余人次	11,000
	接受反贪腐政策相关培训的董事会成员、高级管理层人数或百分比	100%	100%
	签字承诺遵守反贪腐政策的员工人数或百分比	100%	100%
	签字承诺遵守反贪腐政策的高级管理层人数或百分比	100%	100%

社区投资

在专注范畴所动用资源		2019 年投入金额（人民币元）
社会捐赠	广东扶贫济困日	660,000,000.00
	清华大学	229,000,000.00
	香港科技大学	200,000,000.00
	杭州市西湖教育基金	50,000,000.00
	返乡扎根创业青年专项基金	20,000,000.00
	惠妍教育助学基金	10,000,000.00
	集团层面关于抗击肺炎疫情的捐赠	200,000,000.00
其它社区投资及公益活动投入		62,047,949.21
总计（人民币元）		1,431,047,949.21
总计（人民币亿元）		14.31

附录三 政策及法规列表

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
层面 A1: 排放物	《中华人民共和国环境保护法》	《环境保护管理办法》
层面 A2: 资源使用	《中华人民共和国水污染防治法》	《新能源技术应用工作指引》
层面 A3: 环境及天然资源	《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》	《新能源供应商准入和考核管理制度》
	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》	《环境、社会及管治内部委员会管理制度》
	《中华人民共和国防止陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》	
	《国家危险废物名录》	
	《危险废物转移联单管理办法》	
	《“十三五”控制温室气体排放工作方案》	
层面 B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》	《员工绩效考核管理》
	《中华人民共和国合同法》	《薪酬管理》
	《中华人民共和国促进就业法》	《入职及异动管理》
	《中华人民共和国社会保险法》	《考勤及请休假管理》
	《最低工资规定》	《猎头供应商考核办法》
		《员工手册》
		《劳动关系管理》
层面 B2: 健康与安全	《中华人民共和国劳动法》	《安全生产制度及操作规程》
	《中华人民共和国职业病防治法》	《施工现场安全红线管理制度》
	《中华人民共和国安全生产法》	《项目安全事故应急机制》
	《中华人民共和国消防法》	
	《中华人民共和国突发事件应对法》	
	《生产安全事故报告和调查处理条例》	
	《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》	
	《中华人民共和国工伤保险条例》	
	《工作场所职业卫生监督管理规定》	
	《建设工程安全生产管理条例》	
	《职业病分类与目录》	
层面 B3: 发展与培训	--	《员工手册》

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
层面 B4: 劳工准则	<div>《中华人民共和国劳动法》</div> <div>《禁止使用童工规定》</div> <div>《中华人民共和国未成年人保护法》</div>	<div>《关于按时足额发放民工工资的承诺书》</div> <div>《员工手册》</div> <div>《入职及异动管理》</div> <div>《劳动关系管理》</div> <div>《考勤及请假管理》</div> <div>《薪酬管理》</div>
层面 B5: 供应链管理	<div>《中华人民共和国招标投标法》</div>	<div>《关于优选总承包单位的通知》</div> <div>《工程招标合约管理办法》</div> <div>《专业工程供应商评估办法》</div> <div>《施工单位后评估体系》</div> <div>《总承包工程实际承包人管理细则》</div> <div>《廉洁合作协议书》</div> <div>《各类材料供应商准入门槛》</div> <div>《关于制定碧桂园集团供应商入围条件和规范推荐流程的通知》</div> <div>《供应商资源管理流程》</div> <div>《供应商后评估体系》</div> <div>《采购中心关于如何处理与供应商关系的内部规定》</div> <div>《营销包装供应商后评估手册》</div> <div>《关于执行营销物料后评估方案的通知》</div> <div>《关于开展 2018 年度供应商评估工作的通知》</div> <div>《关于加大材料质量管控力度的告知函》</div> <div>《供应商处罚机制》</div> <div>《关于中止或取消供应商合作资格及推荐供应商的规定》</div> <div>《供应商廉洁合作须知》</div> <div>《新能源供应商准入和考核管理制度》</div>
层面 B6: 产品责任	<div>《证券法》</div> <div>《中华人民共和国反不正当竞争法》</div> <div>《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》</div> <div>《中华人民共和国反垄断法》</div>	<div>《关于“规避货不对版、杜绝群诉”的通知》</div> <div>《关于严格按国家要求执行预售政策的重申》</div> <div>《关于完善销售中心诚信销售公示文件的操作指引》</div> <div>《关于国内项目沙盘展示相关注意事项的操作指引》</div>

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
层面 B6: 产品责任	<div>《中华人民共和国消费者权益保护法》</div> <div>《中华人民共和国网络安全法》</div> <div>《中华人民共和国专利法》</div> <div>《中华人民共和国著作权法》</div> <div>《计算机软件保护条例》</div> <div>《中华人民共和国广告法》</div> <div>《中华人民共和国商标法》</div> <div>《中华人民共和国产品质量法》</div> <div>《中华人民共和国城市房地产管理法》</div> <div>《建筑法》《建筑工程质量管理条例》</div> <div>《城市房地产开发经营管理条例》</div> <div>《建筑设计防火规范 GB50016-2014》</div> <div>《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》</div> <div>《装配式建筑评价标准 GB/T1129-2017》</div> <div>《物业管理条例》</div> <div>《钢结构工程施工质量验收规范 GB50205-2001》</div> <div>《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》</div> <div>《城市居住区规划设计规范 GB40180-93 (2016年版)》</div>	<div>《品牌宣传推广规范》</div> <div>《工程安全管理制度》</div> <div>《安全文明措施标准化手册》</div> <div>《销售前客户风险检查作业指引》</div> <div>《销售前客户风险检查计划表》</div> <div>《客户投诉处理实施作业指引》</div> <div>《项目质量管理手册》</div> <div>《知识产权手册》</div> <div>《知识产权管理程序》</div> <div>《知识产权保护程序》</div> <div>《知识产权奖励和报酬管理办法》</div> <div>《碧桂园集团安全生产管理制度》</div> <div>《碧桂园集团安全文明措施标准化手册》</div> <div>《运营风险管理办法》</div> <div>《碧桂园集团信息安全管理制度》</div> <div>《客户资源调用平台和智能脱敏外呼平台操作指引》</div>
层面 B7: 反贪污	<div>《中华人民共和国公司法》</div> <div>《中华人民共和国反洗钱法》</div> <div>《中华人民共和国反不正当竞争法》</div> <div>《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》</div>	<div>《碧桂园员工守则》</div> <div>《碧桂园员工利益冲突管理规定》</div> <div>《碧桂园员工职务行为管理规定》</div> <div>《碧桂园员工违规违纪责任追究办法》</div> <div>《碧桂园供应商廉洁合作须知》</div> <div>《碧桂园廉洁协议》</div>

附录四：香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

ESG 指标	本报告载有相关资料的部分	备注
A1：一般披露	有关废物及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	8.1 环境管理（61）
A1.1	排放物种类及相关排放数据	附录二：可持续发展关键绩效指标
A1.2	温室气体总排放量及（如适用）密度	附录二：可持续发展关键绩效指标
A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	附录二：可持续发展关键绩效指标
A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	附录二：可持续发展关键绩效指标
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	8.4 绿色营运（69–72）
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	8.4 绿色营运（69–72）
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	8.2.4 可持续发展建筑发展规划（66–67）
A2.1	直接或间接能源总耗量及密度	附录二：可持续发展关键绩效指标
A2.2	总耗水量及密度	附录二：可持续发展关键绩效指标
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	8.5 绿色办公（73）
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	8.4 绿色营运（69–72）
A2.5	制成品所用包材料的总量及每生产单位占量	附录二：可持续发展关键绩效指标
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	8.7 生物多样性保护（74）
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	8.7 生物多样性保护（74） 附录二：可持续发展关键绩效指标
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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	9.1 选才以德（79–81）
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	附录二：可持续发展关键绩效指标
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	附录二：可持续发展关键绩效指标

ESG 指标	本报告载有相关资料的部分		备注
B2：一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	9.2.2 职业健康安全（82–83）	
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	附录二：可持续发展关键绩效指标	
B2.2	因工伤损失工作日数	附录二：可持续发展关键绩效指标	
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	9.2.2 职业健康安全（82–83）	
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。	9.3 育才为先（84–87）	
B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	不适用	碧桂园所有员工均定期接受培训，我们披露了受训总人次，以充分说明我们在员工培训方面的努力。未来，我们会继续完善和细化培训数据，以满足披露要求。
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	不适用	
B4：一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	9.1.1 公平雇佣（79）	报告期内没有发生涉及童工和强迫劳动的违规事件，而且我们采取多种措施杜绝此情况发生。
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	不适用	
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	不适用	
B5：一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	7.4.2 责任供应链（54–55）	
B5.1	按地区划分的供应商数目	附录二：可持续发展关键绩效指标	
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、以及有关惯例的执行及监察方法	7.4.2 责任供应链（54–55）	

ESG 指标		本报告载有相关资料的部分	备注
B6 一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	7.3.1 负责任营销（49）	
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用	报告期内没有对本集团营运且重大影响的产品及服务回收事件，故不适用
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	7.3.2 让客户满意（50-51）	
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	6.2.5 知识产权保护（19-20）	
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用	产品回收对碧桂园的营运并非重要范畴，且报告期内并未发生因质量问题而需回收的房屋产品。
B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	7.3.3 客户权益保障（51）	
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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	6.2.4 道德操守（17-18）	
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	附录二：可持续发展关键绩效指标	
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	6.2.4 道德操守（17-18）	
B8 一般披露	有关以社区参与了解运营所在社区需要和确保其业务活动考虑社区利益的政策	10. “碧”惠·共享和谐（91-92）	
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）。	10. “碧”惠·共享和谐（91-92）	
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	附录二：可持续发展关键绩效指标	

附录五：GRI 准则内容索引——核心选项

GRI 准则指标	详情	引用	备注
一般标准披露			
机构概况			
102-1	机构名称	1. 关于本报告	
102-2	活动、品牌、产品及服务	2. 碧桂园是什么	
102-3	机构总部的所在地	不适用	
102-4	营运活动地点	不适用	
102-5	所有权与法律形式	不适用	
102-6	服务的市场	2. 碧桂园是什么	
102-7	机构规模	2. 碧桂园是什么	
102-8	员工及其他工作者的资料	附录二：可持续发展关键绩效指标	
102-9	对供应链的描述	7.4.2 责任供应链	
102-10	组织规模、架构、所有权或供应链的重大变化	不适用	
102-11	讲述如何按谨慎的方针行事	2. 碧桂园是什么	
102-12	支持的约章	不适用	
102-13	参与的组织	不适用	
策略与分析			
102-14	决策者的声明	2019 年度寄语	
道德与诚信			
102-16	描述机构的价值观、原则、标准和行为规范	2. 碧桂园是什么	
管治			
102-18	管治架构	6.2.2 董事会责任	
与持份者沟通			
102-40	机构接触的持份者	6.3.4 利益相关方沟通	
102-41	集体谈判协议	不适用	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
一般标准披露			
与持份者沟通			
102-42	识别和选择持份者的基准	6.3.4 利益相关方沟通	
102-43	与持份者沟通的方式	6.3.4 利益相关方沟通	
102-44	持份者提出的关键议题和关注事项，以及机构的响应	6.3.4 利益相关方沟通	
汇报实务			
102-45	财务报表包含的实体；提及本报告没有涵盖的实体	不适用	
102-46	界定报告内容和议题边界	1. 关于本报告	
102-47	重大性议题列表	6.3.5 重要议题的策略性管理	
102-48	为何重申某些在之前的报告已提及的数据，以及此举的作用	1. 关于本报告	
102-50	报告范围 / 范畴界限的重大改变	1. 关于本报告	
102-50	报告期	1. 关于本报告	
102-51	上一份报告的日期	不适用	
102-52	报告周期	1. 关于本报告	
102-53	联络数据	1. 关于本报告	
102-54	依循的 GRI 选项	1. 关于本报告	
102-55	GRI 内容索引	附录五：GRI 准则内容索引——核心选项	
102-56	外界认证	不适用	
管理方式			
103-1	解释重大议题的描述及边界	6.3.5 重要议题的策略性管理	
103-2	管理方式及其要素	6.2 企业管治	
103-3	管理方法的检讨	6.2 企业管治	
经济议题			
经济表现			
管理方法		2. 碧桂园是什么	
201-1	组织所产生及分配的直接经济价值	2. 碧桂园是什么	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
202-2	雇佣当地居民为高阶管理阶层的比例	不适用	
间接经济影响			
披露管理方法		10. “碧”惠·共享和谐	
203-1	开展基础设施投资与支持性服务及其影响	10. “碧”惠·共享和谐	
采购实务			
披露管理方法			
204-1	来自当地供货商采购的支出比例	7.4.2 责任供应链	
反贪污			
披露管理方法			
205-3	已确认的贪污事件及采取的行动	不适用	
反竞争行为			
披露管理方法			
206-1	涉及反竞争行为、反垄断和垄断行为的法律诉讼	不适用	
环境议题			
能源			
披露管理方法		附录二：可持续发展关键绩效指标	
302-1	组织内部的能源消耗量	附录二：可持续发展关键绩效指标	
302-3	能源强度	8.4 绿色营运	
G4-CRE3	建筑物能源强度	不适用	
水			
披露管理方法			
303-1	依来源划分的总取水量	附录二：可持续发展关键绩效指标	
G4-CRE2	建筑物水强度	不适用	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
排放			
披露管理方法			
305-1	直接温室气体排放（范畴一）	附录二：可持续发展关键绩效指标	
305-2	能源间接温室气体排放量（范畴二）	附录二：可持续发展关键绩效指标	
G4-CRE3	建筑物温室气体排放强度	不适用	
污水废弃物			
披露管理方法			
306-2	按类别及处置方法划分的废弃物总重量	附录二：可持续发展关键绩效指标	
有关环境保护的法规遵守			
307-1	违反环境方面的法律和规定	不适用	报告期内没有与环境法律和规定有关的重大违规事件。
土地退化、污染及整治			
G4-CRE5	根据适用的法律指定，已整治及需要就现有或拟定土地用途进行整治的土地	不适用	
社会议题			
雇佣			
披露管理方法		附录二：可持续发展关键绩效指标	
401-1	新入职员工和离职员工	附录二：可持续发展关键绩效指标	
职业健康与安全			
披露管理方法		附录二：可持续发展关键绩效指标	
403-2	工伤类别和工伤频率、职业病和损失工作日数及缺勤率，以及因工作有关的死亡人数	附录二：可持续发展关键绩效指标	
培训与教育			
披露管理方法		附录二：可持续发展关键绩效指标	
404-1	每名员工每年接受训练的平均时数	附录二：可持续发展关键绩效指标	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
员工多元化与平等机会			
披露管理方法		9.1.2 多元共融	
405-1	管治组成和员工的多元性	9.1.2 多元共融	
本地小区			
披露管理方法		10. “碧” 惠 · 共享和谐	
413-1	进行小区参与、社会影响评估及小区发展计划的营运活动	10. “碧” 惠 · 共享和谐	
顾客健康与安全			
披露管理方法		7.3 竭诚服务	
413-1	违反有关产品及服务的健康和安 全法规的事件	不适用	报告期内没有相关的违规事件
客户隐私			
披露管理方法		7.3.3 客户权益保障	
419-1	经证实与侵犯顾客隐私权或遗失顾 客资料有关的投诉次数	不适用	报告期内无关于与侵犯顾客隐私权或遗失顾客 资料有关的投诉次数
申诉机制			
披露管理方法			
遵守法规			
419-1	经证实与侵犯顾客隐私权或遗失顾 客资料有关的投诉次数	不适用	我们视遵守法规为基本要求，并要求所有员工 及供应商遵守所有适用的法律和法规。报告期 内并无违反法律和法规
产品及服务标签			
G4-CRE8	与新建筑项目、物业管理、物业使 用及重建有关的可持续发展认证、 评级及标志计划的类型和数目	8.2.2 可持续发展建筑认证	

附录六：意见及反馈

- 关于举报碧桂园员工或单位违反职业道德准则的行为，
请联系风控审计监察中心：

jtjcb@countrygarden.com.cn

- 关于产品安全质量、服务质量、销售，
请联系客户关系管理部：

400-8919-338

- 关于投资者关系，
请联系投资者关系办公室：

ir@countrygarden.com.cn

- 关于广东省国强公益基金会，请登录：

<http://www.guoqiangpwf.org/index.html>

- 关于本报告的意见，请联系环境、社会及管治内部委员会：

bgycsr@countrygarden.com.cn

- 更多可持续发展报告，请登录：

<https://bgy.com.cn/csr.aspx?type=34>

