



2019 年度
可持續發展報告
碧桂園控股有限公司
(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號: 2007

目錄

CONTENTS



一 關於本報告 001

報告簡介
報告範圍
報告標準
報告流程
信息來源
發佈方式

二 碧桂園是什麼 002

三 2019 年度寄語 003

四 責任專題：抗擊疫情，我們在行動 005

積極響應，慷慨援助 005
嚴防嚴控，體察入微 007
處處提醒，時刻關心 008

五 數說碧桂園 010

六 “碧” 穩 · 管治從嚴 011

創造價值 013
企業管治 015
可持續發展管理 020
支持 ESG 指數發展 030

七 “碧” 信 · 品質為先 031

專題：碧桂園安全經理的“十二時辰” 033
匠心築造 035
科技創新 042
竭誠服務 049
多方共贏 051

八 “碧” 守 · 綠色環保 057

專題：綠色建築三星級公共建築——思科智慧城 059
環境管理 061
可持續建築 061
綠色施工 068
綠色營運 069
綠色辦公 072
應對氣候變化 073
生物多樣性保護 074

九 “碧” 伴 · 以人為本 075

專題：“我”在碧桂園 077
選才以德 079
敬才為重 081
育才為先 084
愛才用“心” 088

十 “碧” 惠 · 共享和諧 091

專題：國強公益基金會 093
精準扶貧與鄉村振興 095
公益慈善與社會服務 099
社區投資與社會影響 101

十一 展望 2020 104

附錄一：榮譽碧桂園 105
附錄二：可持續發展關鍵績效指標 106
附錄三：政策及法規列表 112
附錄四：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》
內容索引 115
附錄五：GRI 準則內容索引——核心選項 118
附錄六：意見及反饋 123

關於本報告

報告簡介

碧桂園控股有限公司（下稱“碧桂園”、“集團”或“我們”）（港交所股份代號：2007）欣然發佈集團第十一份可持續發展報告（下稱“本報告”）。在往年可持續發展報告的基礎上，集團希望以更全面的方式，客觀地披露集團在可持續發展道路上的願景、策略和實踐，以增加利益相關方對集團的了解與信心，促進我們持續提升可持續發展表現。

報告範圍

本報告匯報期由 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分內容向前後適度延伸。本報告闡明碧桂園整體業務範圍重大可持續發展範疇的管理方針和實踐。其中，本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標覆蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標覆蓋範圍，除房地產開發業務外，還包含酒店經營業務和商管公司的相關數據。

報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司（“香港聯交所”或“HKEX”）《環境、社會及管治報告指引》（下稱“ESG 報告指引”）編制，同時參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative）《可持續發展報告標準》（下稱“GRI 準則”）和《聯合國可持續發展目標企業行動指南（SDGs）》，以及《廣東省房地產企業社會責任指引》。本報告最後部分詳列《ESG 報告指引》和 GRI 準則（核心選項）內容索引，以便讀者快速查詢。

集團參照國際綜合報告委員會（International Integrated Reporting Council）的倡議，保持可持續發展報告與財務報告的一致性，並在本報告概述財務資料，以連貫地呈現財務及非財務表現，以便讀者對集團工作予以更全面的評價。

除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

報告流程

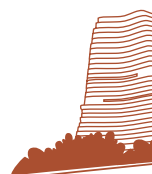
本報告的編制流程參照上述標準的要求，按照同業對標、業務訪談、實地調研、利益相關方溝通、信息收集、信息復核、報告協作、管理層審定等步驟進行。

信息來源

本報告披露信息來自集團及其附屬公司正式文件、報告或有關公開資料，董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

發佈方式

本報告有中英文兩個版本，並以紙質版和電子版兩種形式發佈。若本報告的中英文版本有歧義，請以中文版為準。您可訪問集團官方網站 www.countrygarden.com.cn 或香港聯交所網站 www.hkexnews.com.hk 獲取本報告的電子文稿。



碧桂園是什麼

碧桂園是為全世界創造美好生活產品的高科技綜合性企業。

我們積極投身機器人產業

作為一家擁有近 20 萬名員工，1,000 多名博士的企業，我們成立博智林機器人公司，延攬世界頂尖人才，研發實用又物美價廉的高科技產品，用機器人實現人民對美好生活的嚮往，助力國家科技進步。

我們率先打造國內領先的機器人餐廳連鎖品牌，向全世界提供健康衛生、好吃、快捷、實惠的美食。

我們研發建築機器人，提升工地的安全、效率和節能環保；我們還引進智能安防、服務機器人，為社區提供周到、貼心、高效的生活服務。

我們打造好房子、好社區

20 多年來，作為中國新型城鎮化的身體力行者，我們以工匠精神反復推敲房子的安全、健康、美觀、經濟、適用和耐久性，迄今已為超過 1,200 個城鎮帶來現代化的城市面貌，有超過 160 萬戶業主選擇在碧桂園安居樂業；碧桂園的園林景觀、生活廣場使當地人民流連忘返，會所、物業服務令人生活舒適、安全。作為綠色生態智慧建築的建造者，我們首創立體分層現代都市建築——森林城市，被《福布斯》列為“影響世界未來的 5 座城市”之一。

我們發展現代農業、振興鄉村

我們引入先進的生產技術和設備，發展現代農業，幫助農民增收致富，

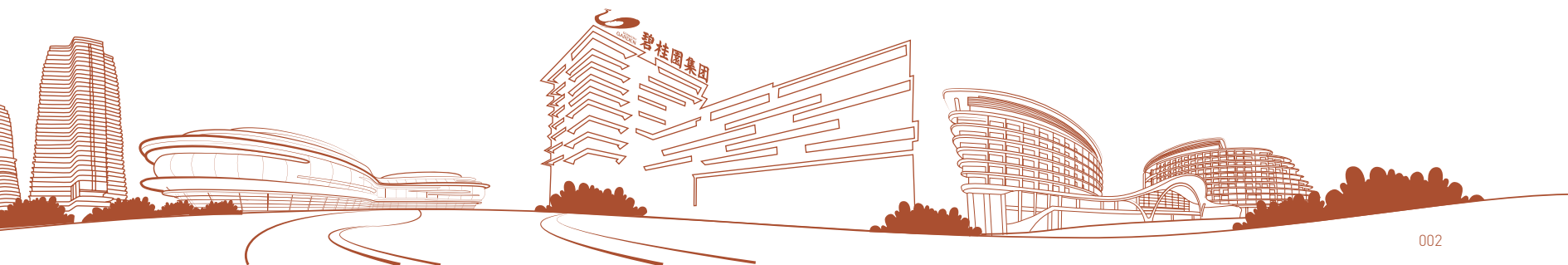
為碧桂園社區及至全社會的每一個家庭生產和提供安全、好吃、實惠、豐富的農產品。

希望社會因我們的存在而變得更加美好

精準扶貧和鄉村振興也是我們的主業之一。立業至今，碧桂園創始人及集團累計參與社會慈善捐款已超 67 億元，並主動參與全國 9 省 14 縣的精準扶貧和鄉村振興工作，正幫助 33.6 萬農村貧困人口脫貧致富。

作為一家自 2007 年就已在香港上市的恒生指數成分股公司、《財富》世界 500 強企業，碧桂園在 2019 年的納稅額已達 702 億元人民幣。作為一家有良心、有社會責任感的陽光企業，我們將為人類社會的進步而不懈努力。

碧桂園——給您一個五星級的家。



2019 年度寄語

全競提升

2019 年適逢新中國成立 70 週年亦是碧桂園的“全競提升年”，董事局主席楊國強給碧桂園提出了“為全世界創造美好生活產品的高科技綜合性企業”的全新定位，指引全體碧桂園人科學謀劃每一件事，以工匠精神反復推敲每一個細節，驅動地產、機器人、農業“三駕馬車”，加速駛入多元佈局、協同發展的新賽道。全體碧桂園人持續穩健經營，全年業績再攀新高，繼續保持行業領軍地位，《財富》世界 500 強排名上升至 177 位。

我們以價值創造為導向，調整架構、下放權限、精簡流程、控費減負，推動總部精幹高效，促進區域做強做優，支持項目做一成一。我們進一步加強“成本力、產品力、服務力”建設，矢志不渝地向管理要效益，全面提升全週期綜合競爭力。

品質為先 用心服務

我們牢記“行穩致遠”，始終把安全和質量放在第一位，打造智能、環保、高效的高質量建設體系，探索建築業生產方式的系統性變革。我們積極擁抱高科技，加速打造機器人產業生態圈，與社會各界攜手合作，積極佈局數字化建設和現代農業，賦能碧桂園高質發展，最終將更好的產品、服務和社區呈現給居民和消費者，提供最優質的服務體驗。

綠色創新 守護環境

碧桂園堅持踐行可持續發展理念，在建築設計上，打造綠色建築，實踐綠色施工，運用綠色

低碳技術，規範能耗使用；在日常營運上，我們加強綠色營運和綠色辦公措施，採取積極有效的手段應對氣候變化和保護生物多樣性。同時，我們積極向員工和社會各界傳播環境保護理念，為守衛我們共同的綠色家園而努力。

以人為本 共同成長

我們將員工視為我們最寶貴的財富。我們不斷完善員工福利體系，我們致力於為員工打造一個平等、包容、溫暖、積極的平台，提供多樣化的發展機會、豐富的學習資源、完善的發展路徑，讓員工與企業共同成長。我們亦十分重視通過提供多樣的關愛活動加強員工的身心健康，增強員工對碧桂園的認同感和歸屬感，將人文關懷融入企業文化中。

回饋社會 共享和諧

我們全體員工堅持精準扶貧鄉村振興，數百位可敬可愛的扶貧幹部脫產奔赴山鄉，全身心投入到全國 9 省 14 縣的結對幫扶工作，抓黨建、興產業、促教育、扶就業，至今已參與助力逾 20 萬人實現脫貧。除深入參與國家精準扶貧工作，我們也熱衷社會公益事業，成立碧桂園志願者協會，以實際行動回報社會。

砥礪前行

碧桂園上下同欲，不斷超越，繼續提升可持續發展管理深度，持續完善可持續發展管理的體系與制度建設，推動可持續發展管理理念與企業經營相融合，與各方攜手實現碧桂園高質量可持續發展，並堅定地朝著未來砥礪前行。





責任
專題

抗擊疫情，我們在行動

2020 年初，一場由新型冠狀病毒肺炎引發的疫情牽動着全國人民的心。面對刻不容緩的疫情，碧桂園迅速下發通知，全方位展開防控部署，通過設立基金以及向湖北捐贈物資，減免租金、物業管理費，舉辦特殊元宵節晚會等活動，全力以赴打贏這場疫情防控的阻擊戰。碧桂園黨委發起“五個表率”倡議，在集團黨委、黨員志願服務總

隊倡議下，區域、子公司紛紛響應，各級黨員志願服務隊、服務分隊等在全國各地如雨後春筍般出現，一周內成立 265 支隊伍。首批 5,000 多名黨員自願以最快的速度投入抗疫阻擊戰場。

積極響應，慷慨援助

在抗疫的關鍵時期，碧桂園人極盡所能調動各類資源。截至 2020 年 2 月 17 日，碧桂園已捐贈資金，醫療用品，農產品和智能機器人等多樣化救濟物資來大力支援湖北，貢獻企業力量。

碧桂園抗疫援助時間線（截至 2020 年 2 月 17 日）

- 01/24 碧桂園集團捐贈 1 億元人民幣，設立首期抗擊新型冠狀病毒感染肺炎疫情基金，這筆捐贈將主要用於支援武漢及周邊地區的疫情防控工作，包括採購手術衣、護目鏡、口罩等急需醫療物資。
- 01/27 通過國強公益基金會分別向武漢市慈善總會捐贈 2,000 萬元，向廣東省衛健委捐贈 1,000 萬元，均用於關愛奮戰在防控新冠肺炎一線的醫護人員及其家屬。
- 02/01 集團馳援武漢第一批抗疫物資包括 60 噸消毒片和 50 萬雙一次性醫用手套運抵湖北，此外 1.75 萬個醫用口罩，當天已全部運抵火神山基地。
- 02/03 國強公益基金會向中國青年志願者協會捐贈 550 萬元，設立疫情防控志願者關愛基金。
- 02/08 國強公益基金會捐贈隨廣州呼吸健康研究院 - 碧桂園·安和泰湖北蕪春縣醫療支援組抗疫物資，包括 5,000 個一次性醫用外科口罩、500 個 N95 口罩、50 個護目鏡以及 2,000 副醫用一次性手套。
- 02/12 10 輛載滿陵水新鮮瓜菜的大貨車從海南陵水潤達現代農業產業園出發，千里加急馳援湖北鄂州。
- 02/13 集團宣佈通過國強公益基金會追加捐贈 1 億元人民幣，設立二期抗擊新冠肺炎疫情基金。
- 02/16 碧桂園宣佈通過國強公益基金會向湖北捐贈總價值 2,000 多萬元的高端醫療設備——兩台遠程超聲診斷系統發往武漢抗疫一線。捐贈廣東省慈善總會 600 萬元，用於廣東赴湖北醫療支援隊醫務人員關愛；捐贈廣東省婦女兒童基金會 500 萬元，用於關愛廣東醫療隊員和家屬。聯合廣東省青少年發展基金會，採購了呼吸機、高流量氧治療儀以及血氧儀等合計價值 400 多萬元的醫療設備捐贈到湖北 48 家醫院。
- 02/17

封城不封愛，在廣東省扶貧辦統籌指導下，碧桂園集團、國強公益基金會聯合廣東省扶貧基金會，開展“保供給，防滯銷”採購專項行動，國強公益基金會在廣東東西部扶貧協作產品交易市場及部分貧困地區採購一批農副產品，定向捐贈給湖北疫情嚴重的地區。截至3月10日，碧桂園已下單採購來自全國18省47縣的扶貧農產品164款，合計1,614.35噸，連接貧困戶42,944戶超10萬人，捐贈給湖北及其他省份抗疫一線，滿足當地人民群眾的生活需求。

在開展愛心助農活動的同時，碧桂園在通過元宵晚會的形式給廣大群眾帶了精神上的鼓勵。2020年是碧桂園集團獨家冠名CCTV元宵晚會合作的第五年。在這舉國上下共克時艱的特殊時刻，碧桂園和全國人民心連心，希望借助這場凝聚人心、鼓舞力量的特別節目，向逆行而行、奮戰在防疫一線的所有英雄們致敬！



機器人制作愛心餐

疫情期間，武漢市許多餐飲企業已暫停營業。抗疫前線的醫護人員多實行輪班制，常常錯過飯點，或者只能吃冰冷的速食食物。

2020年2月16日，一個特殊的“白衣天使”也參加進了碧桂園的抗疫戰中。碧桂園捐贈的首台煲仔飯機器人在武漢投入使用。防疫期間，這台由碧桂園全自主研发的集裝箱煲仔飯機器人，將24小時為隔離點免費提供煲仔飯配餐服務，讓戰鬥在一線的醫護人員吃到熱騰騰的煲仔飯。

它們可以全天候不間斷運作，快捷高效，無人化出餐將大大減少人員接觸，降低傳染風險，可以較好地滿足隔離點的配餐需求。

2020年2月28日下午，碧桂園集團通過國強公益基金會捐贈的第二批全自主研发的集裝箱煲仔飯機器人裝車啟

程，並於2月29日抵達湖北新冠肺炎救治定點醫院鄂州市第三醫院，免費為醫護人員提供24小時煲仔飯配餐服務。



机器人爱心餐

嚴防嚴控，體察入微

當前線志願者們在努力抗疫時，碧桂園也在積極保障商戶和租戶的安全和利益。

作為碧桂園產城融合戰略標杆之作的潼湖科技小鎮，為了減少企業及租戶受疫情的影響，決定減免園區商鋪場地租金及物業管理費用、入

園企業的物業管理費用（2020 年 2 月 1 日至 2020 年 2 月 29 日，為其一個月）。與此同時，自 2020 年 2 月 1 日起至 2020 年 2 月 10 日，潼湖科技小鎮定時為有需求的入園企業提供免費室內清潔消毒服務。

碧桂園白衣天使參與抗疫

碧桂園集團下大健康管理部每天不間斷有 150 多名員工參與防疫工作，醫護團隊重點監控業主、患者的身體情況。行政團隊是整個防疫工作的大腦，協調各種物資的採購，他們挑選篩別物資，翻譯文字，

對照各國標準，選擇符合國標的進行採購。集團旗下安和泰醫院派出三名護士支援湖北。



覃博士“舍小家，為大家”

這是覃博士在廣東度過的第一個春節，他本來提前訂好了票要回廣西老家陪母親過年。但作為一名醫生，在疫情發生後的第一時間，他退了票選擇留下來。

2020 年 1 月 22 日，武漢封城的前一天，覃博士代表廣州安和泰婦產醫院參加了廣州番禺區衛健局疫情防控培訓，第二天便和院感染科梁曉豔一起，給全院醫護人員做了培訓。

正是這場培訓，讓醫院的防控工作走在了前面。憑藉著多年醫護經驗和美國留學的經歷，覃博士主動擔起了兩大應急預案的編制，《集團非醫療單位的疫情防控應急預案》和《大健康管理部疫情防控應急預案》。在這個非常時期，兩大應急預案對集團主業、醫療業務開展防控起到了重要指導作用。

兩大應急預案編制



《集團非醫療單位的疫情防控應急預案》



《大健康管理部疫情防控應急預案》



守護養老公寓的“白衣天使”們

北京九華山莊養老公寓裡住的都是 60 歲到 90 多歲的老人，防護工作格外重要。這個時間的北京風很大又很乾燥。作為護士長的張豔珍顧不得這些，將老人的健康放在了第一位，每天都要在九華山莊養老公寓的三個區域中來回奔波。

張豔珍除了定時查房、給老人測體溫、給房間消毒、處理突發情

況外，還要疏導老人的情緒、宣講疫情進展、科普防疫知識。

早在 2020 年 1 月 20 號，九華山莊養老公寓的管理團隊已經制定了應急預案，開始每天量體溫，封閉式管理。面對從外地回來過年的老人，公寓管理團隊立即啟動了隔離方案。這樣的嚴防死守，只為公寓裡 500 多戶老人能平安過冬。

處處提醒，時刻關心

為有效防控疫情，切實保障集團安全有序的復工複產工作，碧桂園成立了集團防疫應急領導小組並由集團總裁擔任組長，同時，領導小組下設辦公室統籌疫情防控的日常事務。為加強對員工的防護，我們編制了《集團總部防控新型冠狀病毒肺炎員工手冊》要求員工按手冊規

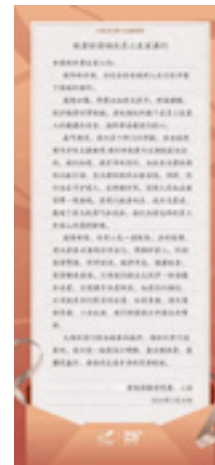
定做好防護，當中包括公共場所必須戴口罩。我們也設立員工防疫電話專線（24 小時接聽）、員工求助郵箱，以及時瞭解並協助解決員工的需求。

對湖北地區員工的關懷

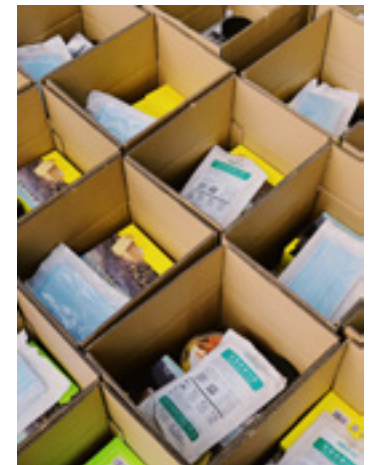
疫情期間，湖北地區防疫物資告急，碧桂園集團向湖北省內的區域及駐湖北單位共 3,373 名員工寫了一封信及寄送防疫關懷禮包。同時，要求各單位針對滯留在湖北的員工開展一對一員工關懷，如員工在當地有困難，亦可聯繫集團或湖北本地的區域協助解決。

湖北省內的區域及駐湖北單位員工
3,373 位

各單位針對滯留在湖北的員工開展
一對一關懷



給湖北地區員工及家屬的一封信

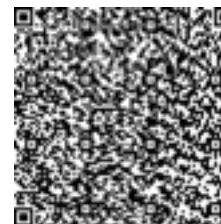


給湖北地區員工的防疫禮包

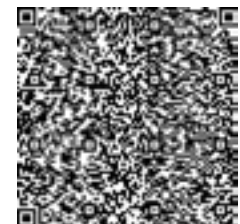
對全集團員工的關心

碧桂園成立微信群作為區域疫情溝通協調專用群，每天匯總員工健康狀況並詳細記錄。在工作期間，集團要求所有員工戴口罩，工作交接和交接儘量通過通訊設備，或點對點式溝通，減少員工之間的接觸。同時，集團要求各地自主採購一次性醫用口罩或 N95 口罩，確保員工每天更換一次新口罩。

為了避免群聚感染的風險，碧桂園取消了集團內所有聚會、大型會議、營銷拓客活動和人員聚集的社區文化活動，酒店暫停接待大型團隊客人或暫停營業，員工接待客戶時需提醒客戶佩戴口罩，減少與客戶的直接身體接觸。



掃一掃了解
集團總裁致全體碧桂園人的一封信



掃一掃了解
給海外員工的一封信

抗擊疫情，碧桂園在行動。我們相信萬眾一心，用暖暖中國心凝聚成無窮的正能量，共同打贏疫情防控阻擊戰！



數說碧桂園

業務數據

權益合同銷售額（人民幣）

5,522 億元

同比漲幅

10.0 %

權益合同銷售面積

6,237 萬平方米

同比漲幅

15.2 %

項目佈局中國內地城鎮數量

1,299 個

財務數據

營業收入（人民幣）

4,859.1 億元

同比漲幅

28.2 %

股東應佔利潤（人民幣）

401.2 億元

同比漲幅

17.6 %

毛利（人民幣）

1,266.4 億元

同比漲幅

23.6 %

淨利潤

612 億元

同比漲幅

26.1 %

社會數據

員工總人數

101,784 名

招聘新員工人數

6,300 名

合作供應商總數

19,222 個

博智林研發團隊

3,500+ 人

被授權專利數量

≥300 個

安全文明示範工地

575 個

客戶滿意度

80.1 %

社會捐贈總額

14.31 億元

環境數據

新增綠色建築認證數量

120 個

累計綠色建築認證數量

880 個

新增綠色建築認證面積

5,065 萬平方米

累計綠色建築認證面積

20,063 萬平方米

- 6.1. 創造價值
- 6.2. 企業管治
- 6.3. 可持續發展管理
- 6.4. 支持 ESG 指數發展



章節概述

2019 年是碧桂園邁向“為全世界創造美好生活產品的高科技綜合性企業”目標定位的元年，是碧桂園擁抱多元化發展的關鍵之年。因此，我們更加注重打造陽光誠信的企業文化，建設穩健透明的合規體系，為建設發展保駕護航，並將可持續發展目標融入企業經營的戰略，聆聽社會各界利益相關方的聲音，為轉型升級提供方向。

覆蓋議題

本章所回應的可持續發展議題

- 合規管理與廉潔建設
- 知識產權保護
- 制定可持續發展目標
- 經營績效及投資者權益
- 利益相關方溝通
- 風險管控
- 產業發展

本章所回應的 SDGs 議題



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

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

創造價值

經營績效

回溯過往，碧桂園的成長，無不與時代脈搏緊密相連，與中國城鎮化進程同步發展。2019 年，碧桂園奮鬥在途，取得了亮眼的成績。碧桂園集團於 2019 年全年實現總營業收入約 4,859.1

億元人民幣，同比增長 28.2%。2019 年度《財富》世界 500 強排行榜，碧桂園集團位列第 177 名，較去年躍升 176 位，榜單排名增幅位居第一。

數說 2019

碧桂園集團於 2019 年全年實現總營業收入

4,859.1 億元 (人民幣)

同比增長

28.2 %

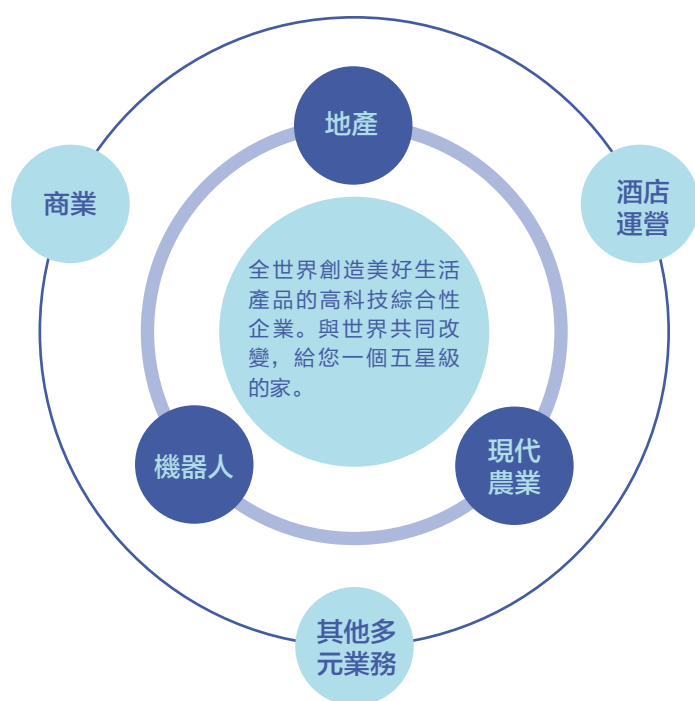
2019 年度《財富》世界 500 強排行榜

177 名

多元業務

碧桂園是為全世界創造美好生活產品的高科技綜合性企業，是中國新型城鎮化進程的身體力行者，是全球綠色生態智慧城市的建造者。我們在夯實主業、保持領先優勢的同時，也在不斷拓寬產業鏈，加強智

能製造、現代農業等相關業務的多元化發展，不斷深化業務協同，全面提升產品品質。



✦ 地產：我們一直致力於為追求美好生活的人提供好房子，好社區。

碧桂園致力於為客戶提供一個五星級的家，20 多年來以打造民生地產為己任，為超過 1,200 個城鎮帶來現代化的城市面貌。如今，有超過 400 萬業主選擇在碧桂園安居樂業。

✦ 機器人：我們積極投身智能製造，發展科學技術。

推進機器人領域，智能製造工廠投產，佛山順德機器人谷建設加快推進，引領生產變革升級。

✦ 現代農業：我們引領農業變革，振興鄉村。

做行業資源的整合者、產業結構的提升者和現代農業的服務者，著力打造科技型、平台型、國際型農業。

✦ 酒店：我們提供與眾不同的卓越體驗。

創造非凡休閒娛樂體驗，努力在生活、旅遊等方面努力滿足人們對美好生活的追求。

✦ 商業：我們打造多元商業生態圈。

碧桂園商業管理有限公司提供集購物中心、社區商業、商業綜合體、長租公寓、特色文旅、品質辦公等一體的多元商業生態圈。

✦ 其他：我們關注產城融合、教育、醫療和環保。

未來我們以產帶城、以城促產、產城互動促進城市升級，將幫助更多人們住進教育、醫療資源豐富、交通便利、文化商業發達的城鎮中心，持續加碼社區新零售，繼續做好森林城市建設者。

透明運營

保障投資者權益

碧桂園一直以來重視來自股東及資本市場的聲音，在廣大股東的信任與支持下，集團取得了長期且成功的可持續性發展。2019年，我們致力於持續提升信息透明度，打通線上線下、橫跨全球的投資者溝通渠道，及時向不同投資者群體介紹本集團經營業績、發展戰略、最新

業務情況以及可持續發展表現，以增進投資者對本集團的了解及信心。同時，本集團專責團隊也將資本市場各類信息及時總結和分析，系統地反饋管理層。

• 多維溝通渠道 •

通過網絡、實地考察、會議等方式進行多維度密集溝通，實時響應股東和投資者的各類要求。

• 加強信息披露 •

在官網創建「投資者關係」欄目，公開告知股東重要事項，完善月度公司通訊和業績演示文稿，加強信息溝通。

• 開放、針對性溝通 •

組織業績媒體及分析員會、反向路演、高管交流、投資者開放日等活動，參加了多家金融機構於亞太、歐洲地區的路演。

• 積極回應 ESG 問詢 •

積極回應國內外投資者 ESG 問詢，向投資者闡釋公司治理、EHS 管理等最新進展，同時推動自身 ESG 管理健全完善。



碧桂園 2019 投資者開放日

2019年11月29日，碧桂園在佛山順德舉辦“2019投資者開放日”，碧桂園集團董事局主席楊國強、總裁莫斌、常務副總裁程光煜、首席財務官兼副總裁伍碧君、博智林機器人公司首席財務官左莹等出席現場，來自摩根士丹利、高盛、中金公司、中信證券等22家知名境內外機構的房地產分析師參加了該次活動。碧桂園高管就公司近期經營近況、戰略佈局、新業務等話題與投資者展開深入交流，對於投資者關注的機器人研發對地產行業、建築行業的影響進行重點介紹。



多家知名投資機構參與碧桂園 2019 投資者開放日

資本市場屢獲認可

2019年，碧桂園在投資市場認可度上持續提升。2019年8月，國際權威評級機構穆迪將對碧桂園的展望由“穩定”調升至“正面”。2019年度，本集團在《機構投資者》舉辦的2019年度亞太區管理團隊評選中榮獲“最受尊敬公司”房地產行業第一名以及“最佳

ESG指標”房地產行業第一名。此外，集團總裁莫斌先生、首席財務官伍碧君女士也分別在此評選中榮獲“最佳首席執行官”房地產行業第一名、“最佳首席財務官”房地產行業第一名的稱號。

企業管治

合規經營

碧桂園遵守香港、中國內地和開曼群島有關法律法規、香港聯合交易所有限公司證券上市規則和公司章程的要求，不斷完善合規治理結構，持續提高其企業管治水平，著重於達到及維持優質的董事會、優良的風險管理及內部監控、及對股東的高透明度及問責性。董事會及管理層均堅守良好的企業管治原則，以求達致穩健管理及提升股東價值。碧桂園亦不斷提升信息披露管理工作，加強及完善內部治理，以規範

企業運作。

2019 年，碧桂園嚴格執行其既有的企業管治政策，確保在信任及公平的原則下做出所有決策，並以公開及透明的方式發佈，從而保護全體股東、尤其是中小股東的利益。（[有關碧桂園合規經營的詳情，可參閱 2019 年年報《企業管治報告》。](#)

董事會責任

董事會肩負領導及監控本集團的責任，並由董事會成員共同負責指導及監督本集團的事務。董事會是集團的最高管治機構，負有對集團的整體治理、監督和定期檢討責任，以保障集團和利益相關方帶來長遠

利益。2019 年碧桂園召開董事會會議 6 次，以評估及考慮集團擬進行的各項交易，並審議和批准集團的中期及全年業績。

董事會多元化

碧桂園董事會採納董事會多元政策，通過考慮性別、年齡、教育背景、專業經驗、技能、行業經驗等多種因素，以實現董事會的多元化。我們相信此舉能促進董事會在觀點、經驗、角度方面的多樣與平衡，提升集團應對複雜環境的能力，實現企業的均衡與可持續發展。

截至 2019 年 12 月 31 日，公司董事會由 13 名成員組成，包括 7 名執行董事、1 名非執行董事以及 5 名獨立非執行董事，所有董事的簡歷均已刊載於 2019 年年報。

董事人數	性別	職位	年齡組別	服務年期	技能和知識	
13	女	執行董事	≥ 60	≥ 5	法律	
12					投資拓展管理	
11					行政及工商管理	
10					財務管理	
09						
08	男	非執行董事	50-59	≥ 5	發展策略及市場營銷管理	
07						
06		獨立非執行董事	40-49		房地產開發、建築及施工管理	
05						
04						
03			30-39	3-4		
02				0-2		
01						

委員會職能

為加強董事會的功能，董事會下設六個委員會，即財務委員會、執行委員會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會和企業管治委員會。其中，企業管治委員會下設的環境、社會及管治內部委員會成立於2015年，由集團總裁莫斌和公司環境、社會及管治領域相關的各職能中心委派人員組成，是集團可持續發展管理的專業審議機構和授權

督辦機構，主要負責建立健全可持續發展管理及合規體系、監督董事會相關策略及政策的落實、審閱可持續發展報告及相關信息的披露。

（有關碧桂園董事會及委員會的詳情，可參閱2019年年報《企業管治報告》。）

風險管控

風險管控及內部監控體系

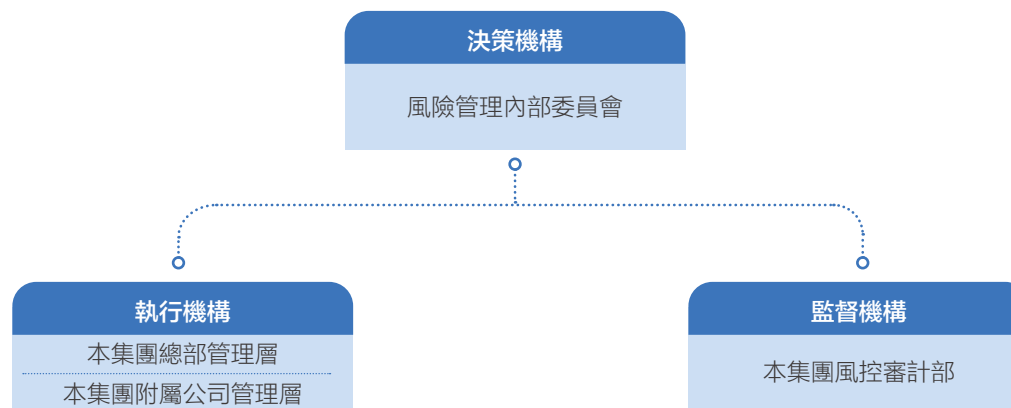
碧桂園自成立以來，一直高度重視風險管理和內部監控。董事會有責任維持穩健及有效之風險管理及內部監控系統，本集團的風控審計部獲授權負責確保及維持健全風險管理及內部監控系統的責任。另外，本集團亦聘請獨立顧問對本集團的風險管理及內部監控系統進行檢討。

集團參照 COSO（Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission）內部監控框架建立了風險管理及內部監控系統，通過內部環境、目標設定、事項識別、風險評估、風險應對、控制活動、信息與溝通以及監控八要素的有機結合，保障集團風險管理能力和內控管理水準的持續提升。

風險管控架構

為提升並持續改進該系統的有效性，集團建立了由風險管理內部委員會、風險管理執行機構及風險管理監督機構組成的風險管理架構，以

實現從集團層面到各業務流程層面的“決策—執行—監督”機制。



加強風險管理及內部監控

2019 年，風控審計監察中心組織開展了 2 次內控自評工作，覆蓋了 90% 以上的國內及海外區域。通過不斷優化和充實內控自評內容，

增強體系的實質性、合理性和健全性，針對缺陷製定整改方案各個擊破，形成集團經營管理、績效表現、合法合規的強勁助力。

針對風險評估及監察結果，2019 年碧桂園完成監察建議整改 **152** 項，推進集團層面完善業務流程管理機制 **48** 項，推進區域、子公司層面完善制度流程 **104** 項。

風險管控信息化建設

集團還通過不斷加強業務信息化建設、開發風險預警及數字化審計平台，以實時化、系統化、前置化的方式，全面提升集團各職能中心各業務條線識別和應對風險的能力，推動集團管控向精細化、數字化、

動態化的方向發展和完善。（有關碧桂園風險管理的詳情，可參閱 2019 年年報《企業管治報告》。）

道德操守

反腐敗與反舞弊

碧桂園秉持“我們要做有良心、有社會責任感的陽光企業”的價值觀，努力打造誠實守信、風清氣正的經營環境。我們遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關防範貪污賄賂的法律法規，建立反舞弊機制，對反貪污、反賄賂相關重點領域、關鍵環節進行嚴格監督把關，確保監測、舉報、調查、處理有效實施，努力提升信息公開透明。

集團通過內控自評、內部審計和外部審計等方式定期或不定期對營運控制、財務控制、合規控制作出評價，對於發現的內控問題要求整改並持續跟蹤。風控審計監察中心設置公開的舉報郵箱、舉報電話和舉報位址，並對可信的舉報進行集團風控審計監察中心核查或涉案單位自查兩種方式的專項調查。違規違紀人員將受批評、記過、降級、解除勞動合同等處理，並追回經濟損失；而違反法律人員則移交執法機關處理。本著公開、公正的原則，集團會將案件調查處理結果回饋給舉報人，並在集團內網定期公示。

集團的反舞弊機制還覆蓋至主要業務合作夥伴。在與外部單位簽訂採購合同、施工工程承包合同、項目合作協議等合約時，集團要求合作單位同時簽訂廉潔合作協議，共同構建反舞弊防線。

碧桂園制定健全的反舞弊機制，制定實施反舞弊內部政策包括：



《碧桂園集團員工守則》



《碧桂園集團員工職務行為管理規定》



《碧桂園集團員工利益衝突管理規定》



《碧桂園集團員工違規違紀責任追究辦法》



舉報郵箱

jtjcb@countrygarden.com.cn



舉報電話

0757-26395969 轉 4



信件郵寄地址

廣東省佛山順德區北滘鎮碧桂園大道一號碧桂園總部
(528311)

2019 年，碧桂園貫徹懲防並舉，聚焦核心崗位，實時把控業務風險點，反舞弊、反貪污懲處改善成果顯著，並切實推進相關制度完善，建立預防機制。此外，碧桂園增補了碧桂園集團黨委委員，選舉產生了碧

桂園集團紀律檢查委員會，未來我們將依法維護建設企業先進文化，將進一步規範企業經營管理，推行廉政建設。

- 聯動推進《費用限額管控》
- 推進《第三方工程合同管理制度》制定，減少因無責任單位、虛報工程量等導致的公司損失
- 推進《熱銷房源預警機制》《簽約前更名制度》，完善管控細節，降低倒賣房源的舞弊風險
- 推進成本系統合同付款管控專項
- 推進信息安全管控專項

陽光企業文化宣貫

集團高度重視陽光文化宣貫工作，每年針對各級管理人員開展商業道德風險案例警示培訓，採用監察案例通報、在集團內網設置陽光專欄等多種方式落實陽光企業文化的宣貫。自 2016 年起舉辦的“陽光文化節”和不定期的業界交流，為強化員工誠信廉潔意識、增強合規管理理念提供了良好環境和示範。

2019 年碧桂園創新宣傳方式，拓展線上課堂培訓、拍攝廉正微電影等廉正宣傳管道，提升宣傳覆蓋面。其中，線上廉正微課已實現 10 萬+ 在職員工受訓全覆蓋，共 12.6 萬人簽訂《廉潔自律承諾書》。

在職員工受訓線上廉正微課
100,000+ 名

簽訂《廉潔自律承諾書》
126,000 名



廉正海報漫畫



廉政微電影

反不正當競爭

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，鼓勵和保護公平競爭，制止不正當競爭行為，保護經營者和消費者的合法權益，為保障社會主義市場經濟健康發展。本集團尊重他人知識產權，建立風險管控體系，對使用的商標、產品名稱進行篩查，杜絕一切偽造、冒用、發佈虛假信息等不正當手段從事市場交易，損害競爭

對手利益。我們制定信息安全制度，規定不得侵犯他人的商業秘密，對他人的技術信息和經營信息採取保密措施。此外，我們致力於維護市場經濟秩序穩定，不以排擠競爭對方為目的，以低於成本的價格開展惡意競爭。

知識產權保護

碧桂園重視知識財產權管理工作，遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《計算機軟件保護條例》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，積極保護自身合法權益，一方面持續推進集團的市場競爭優勢，另一方面有效防範客戶被侵權主體誤導的風險。

2019 年，為加強自身知識產權保障體系，集團及子公司針對自身業務發展情況，積極開展知識產權管理工作。集團層面，針對核心品牌確權及法律案件進行全流程重點監控，項目公司層面則根據發展需要，逐步創建運營自身品牌，根據行業特點制定了《知識產權手冊》《知識產權管理程序》《知識產權保護程序》以及《知識產權獎勵和報酬

管理辦法》等系列相關制度文件，加強知識財產權標準化、流程化管理。

碧桂園同樣尊重、保護他人知識財產權。2019 年千璽公司開展專利侵權風險防控貫穿研發主流程，商標註冊和使用前均有侵權風險防控檢索。此外，博智林機器人公司也建立了與研發部門項目對接管理制度，對項目全週期過程進行專利侵權風險防控。

制度與指引



《知識產權手冊》



《知識產權保護程序》



《知識產權管理程序》



《知識產權獎勵和報酬管理辦法》



集團層面：聯動各部門、外部律所定期排查搶注商標及仿冒網站等侵權情況並及時採取針對性的應對措施，針對核心品牌確權及法律案件進行全流程重點監控，核心品牌在確權和訴訟過程中取得階段性成果。

博智林機器人公司：立足研發優勢，不斷完善修改《知識產權申報指南》& 百問百答，供研發人員快速了解知識產權申報過程中的相關問題。開辟佛山市和廣東省兩級快速審查渠道，縮短了發明專利審查時間。建立了建築機器人專利微導航等專利檢索數據庫，覆蓋機器人、建築方向等 10 大技術領域、38 個應用場景和 119 家企業的相關專利。

碧桂園農業公司：逐步建立完善的知識產權管理計劃，收併購過渡期間由指定人員與外聘專業代理機構共同管理、維護碧桂園農控知識產權，在完成收併購交割工作後，擬對碧桂園農控知識產權進行統籌管理，會同有關部門商討建立專人負責制，擬定知識產權內部管理辦法及相關申請、維護、獎勵等制度，有效維護農控知識產權合法權益。

重視知識產權成果的保護

通過集團與子公司的協同推進，2019 年碧桂園知識產權申請、登記等工作有序開展，取得了豐碩的成果。

此外，碧桂園堅定支援行業規範知識產權管理，部分子公司加入了廣東省知識產權保護協會和佛山知識產權協會，與合作夥伴共同為科研成果保駕護航。

2019 年碧桂園知識產權成果數據

	專利		商標		著作權	植物新品種	
	申請	已獲授權	申請	已獲注冊	登記	申請	已獲授權
千豐公司	166 件	2 件	70 項	-	1 件	-	-
博智林	1,450 項	213 項	439 項	31 項	-	-	-
碧桂園農業（含下屬控股子公司）	263 項	156 項	178 項	121 項	3 件	13 項	1 項

可持續發展管理

可持續發展方針

碧桂園堅持不懈地普及可持續發展理念，將可持續發展提升到集團戰略層面，納入經營發展規劃中；緊密結合業務情況，開展形式多樣的可持續發展示範；逐步建立可持續發展政策，在整個業務價值鏈中貫

徹可持續發展行動。我們致力維持和加強公司長遠的經濟、生態和社會資本，以實現可持續增長，妥善管理公司面對的可持續發展風險。

可持續發展願景

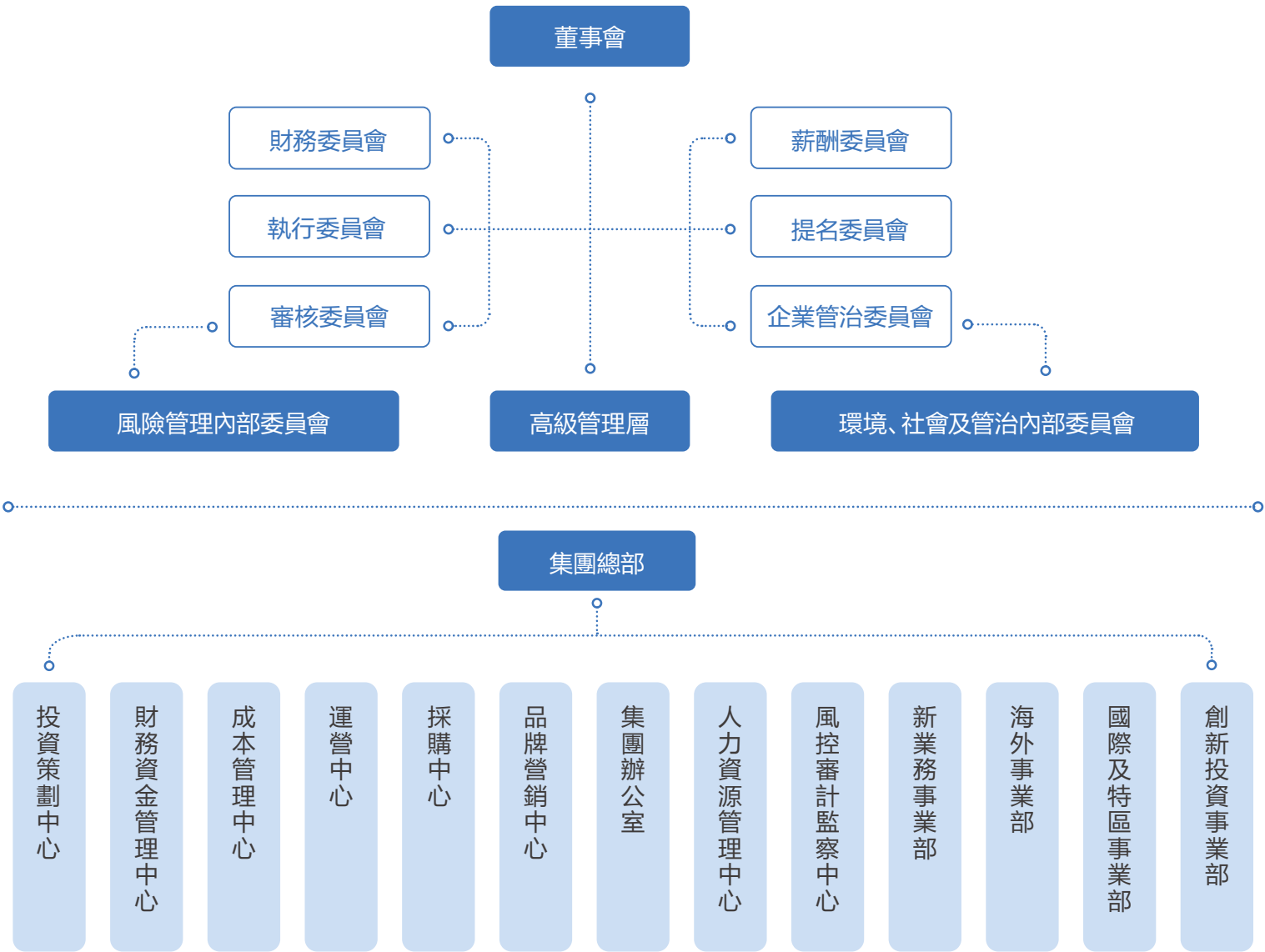
希望社會因我們的存在而變得更加美好。

可持續發展使命

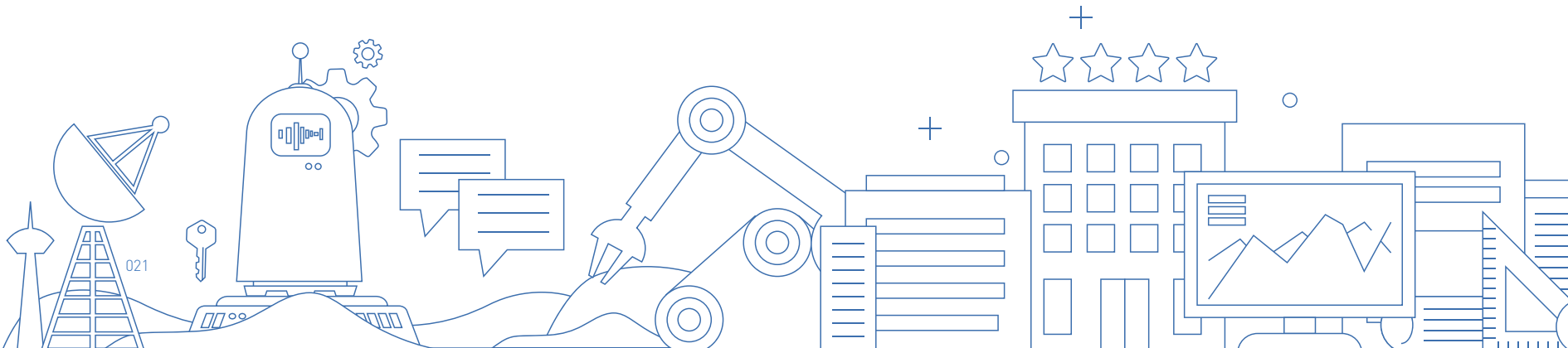
維持和加強碧桂園長遠的經濟、生態和社會資本，以實現可持續增長；妥善管理集團面對的可持續發展風險。

可持續發展管治架構

為實現碧桂園致力於可持續發展的承諾，我們將可持續發展管理納入整個集團的企業管治架構，並採納全面的環境、社會及管治風險。



碧桂園董事會委員會設置及集團總部組織架構



由董事會監督的管治架構

碧桂園設立的可持續發展管治架構，由董事會層面的委員會、管理層面的部門及各業務單位組成。首先，董事會明確對環境、社會及管治（簡稱“ESG”）風險管理和信息披露負責，以全域觀念建立集團整可持續發展治理與監督方略。環境、社會及管治內部委員會按需制定和組織召開公司有關推動可持續發展工作發展的會議，並通過進一步提升董事會、各部門負責人協作程度與實際效果提出完善與改進意見，由

此推動集團可持續發展建設，為企業發展與利益相關方謀求持續利益。其次，我們對外建立常規可持續發展信息溝通與披露機制，通過及時和負責的信息對外發佈，回應監管要求和利益相關方期許。最後，我們實施可持續發展管治架構各層級層層監管、形成從決策、溝通到實際執行的全流程打通。

環境、社會及管治內部委員會

碧桂園環境、社會及管治內部委員會是監管可持續發展和環境、社會及管治事宜及風險的最高權力機構。該委員會由集團總裁、執行董事莫斌先生擔任委員會主席，集團常務副總裁程光煜先生和集團副總裁李靜女士擔任委員會副主席，各業務單位主要負責人擔任委員會成員。

環境、社會及管治內部委員每年 3 次與董事會進行匯報，及時反饋集

團可持續發展報告進展、內外部利益相關方對企業的關注議題並針對集團可持續發展管理提出提升建議。同時，我們也邀請董事積極參與關注集團可持續發展的管治工作，確保董事會能够有效監督集團的可持續發展。

姓名	委員會職位	公司職位	分管領域
莫斌	委員會主席	集團總裁兼執行董事	集團總裁
程光煜	委員會副主席	集團常務副總裁	品牌及營銷管理、集團投資策劃管理等
李靜	委員會副主席	集團副總裁	集團辦公室主任，負責集團扶貧公益、黨建、企業文化建設、後勤管理等

碧桂園集團 2019 環境、社會及管治內部委員會成員



環境、社會及管治內部委員會管理制度

碧桂園制定了《環境、社會及管治內部委員會管理制度》，對環境、社會及管治內部委員會的人員委任職責許可權和議事規則作出了規定，

環境、社會及管治內部培訓

為了繼續推動碧桂園在可持續發展 ESG 領域的綜合水平，2019 年我們特別邀請中央財經大學、哈佛大學、新浪財經 ESG 頻道及安永的專家、教授，在碧桂園集團總部開展為期三天的 ESG 專項培訓，為集團領導和員工開展了一場全面而深度的 ESG 可持續發展管理培訓會。碧桂園環境、社會及管治內部委員會以及來自集團相關職能中心及農業公司、博智林等子公司的集團 ESG 工作組成員參加了此次



2019 年碧桂園 ESG 可持續發展管理培訓

為加強集團可持續發展的戰略研究和戰略規劃工作、提高集團環境及社會風險的應對和管理能力提供了指引。

培訓。培訓內容涵蓋了國內外綠色金融發展動態、企業 ESG 披露的關注要點、可持續發展如何說明提升企業商業模式、ESG 相關政策的解讀、中資企業海外社會責任及競爭力以及各種 ESG 實踐案例的分享。



2019 年碧桂園 ESG 可持續發展管理培訓

環境、社會及管治風險管理

碧桂園自上而下推行包括環境、社會及管治在內的風險管理，在所有層面的商業決策過程中綜合考慮經濟、社會及環境因素，作為實現可持續發展承諾的必經途徑。集團 ESG 內部委員會與風險管理委員會配合工作，釐定集團的整體風險水準，並確保風險管理系統行之有效。我們將目前已識別重要 ESG 風險議題包括賄賂及貪污、商業道德、產品質量與安全、職業健康與安全、氣候變化等，均已納入定期風險評估流程，盡早識別及評估新浮現的風險及源於內部或外部因素的重大變動，以採取及時行動。

在環境範疇，我們的風險政策要求我們識別氣候變化影響，保護受公司業務影響的自然資源及生物多樣性，將自身對環境的影響降至最低。我們致力以負責任的方法營運，務求保障所有工作夥伴的健康及安全，與此同時亦努力創造良好的工作環境，對所有員工一視同仁和表達尊重，讓他們盡展所長，與企業共同成長。

支持聯合國可持續發展目標

全球契約是聯合國發起並宣導的全球性框架，旨在通過負責任的和富有創造性的企業表率行為，推動社會可持續發展，促進社會效益共同提高。作為聯合國全球契約成員，碧桂園承諾將以實際行動遵守和支持全球契約宣導的人權、勞工權益、環境保護和反腐敗四個領域的十項原則，並以此原則指導我們的社會責任實踐。

根據聯合國全球契約精神，我們制定可持續發展目標，矢志為利益相關方在五大範疇創造價值，包括產品責任、環境責任、人才責任、夥伴責任及社區投資。這一年，我們為達成目標而不懈努力，不忘初心，在新時代，實行企業社會責任，推動碧桂園品牌的可持續發展。

可持續發展範疇	所響應的 SDGs 目標	戰略目標	採取的行動	2019 年進展
產品責任	  	打造“過程精品，人居典範”的美好生活產品，通過跨界發展和產業多元化，提供智能、便捷、溫暖的產品及服務	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查 • 加強知識產權管理 • 合規營銷審核 • 供應商評估標準 • 供應商管理體系 • 供應商溝通交流 	集團與子公司統一聯動的知識產權管理體系初步形成，加強施工方管理，為產品質量形成堅實保障。圍繞地產主業，深化對外合作，佈局數字化建設、機器人和現代農業取得初步成果，客戶滿意度不斷提升，為城鎮化加速貢獻自身力量。
環境責任	   	以健康人居為目標，打造綠色建築和綠色社區，引領建築行業的綠色發展和變革升級	<ul style="list-style-type: none"> • 大力發展綠色建築 • 推廣綠色施工 • 踐行綠色運營 • 應對氣候變化 • 注重生物多樣性保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 建設綠色建築並獲得 121 個認證項目，總建築面積達 5,065 萬平方米 • 制定了綠色建築發展規劃 • 持續開展綠色建築研究和培訓 • 繼續加強節能、節水、節材，防止揚塵和噪音污染 • 項目環評達成率達到 100%，未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件
社區責任	  	做有社會責任感的陽光企業，發揮企業優勢回饋社區、扶危濟困、解決社會問題，攜手各方實現成長共贏	<ul style="list-style-type: none"> • 響應國家精準扶貧 • 開展公益捐款 • 開展志願者活動 • 開辦公益教育 • 協辦公益體育活動 • 關愛弱勢群體 	國強公益基金會及碧桂園集團累計實際捐贈超過 64 億元，其中扶貧資金 32 億元、教育捐贈 25 億元。

可持續發展範疇	所響應的 SDGs 目標	戰略目標（定性的長期化目標）	採取的行動	2019 年進展
人才責任	 性別平等  體面工作和經濟增長  減少不平等  負責任消費和生產	將可持續發展理念融入企業管理和業務發展，實現企業長期、穩定、健康發展，激發員工潛能創造更大價值	<ul style="list-style-type: none">• 平等就業• 消除職業歧視• 制定員工培養計劃• 多元職業發展通道• 科學薪酬體系• 職業安全健康培訓• 職業安全健康保障	<ul style="list-style-type: none">• 秉持多元化理念，持續打造平等、多元化的人才隊伍• 推進多項提高員工職業健康與安全的措施，其中員工年度體檢覆蓋率 100%
伙伴責任	 促進目標實現的夥伴關係	做國家新型城鎮化的身體力行者，用科技賦能產業，打造智慧多元化生態圈	<ul style="list-style-type: none">• 供應商評估標準• 供應商管理體系• 供應商溝通交流	碧桂園深化外部合作，年內與政府、企業、高校、行業協會等來自社會各界的伙伴形成戰略合作關係，在產城融合、數字化、5G 產業等新興科技領域取得關鍵突破，同時致力於打造“責任共同體”，開展供貨商可持續發展培訓，扶持供貨商成長。

利益相關方溝通

碧桂園相信，與利益相關方攜手進步是驅動集團轉型發展的長期動力。為全面瞭解利益相關方需求，聽取社會各界對碧桂園的期待，我們打

造多元溝通管道，建立實時的、有效的、長期的溝通機制，並以實際行動對利益相關方作出針對性回應。

利益相關方	期望與需求	溝通回應方式
 員工	<ul style="list-style-type: none">• 權益保障• 健康與安全• 晉升與發展• 平衡工作與生活	<ul style="list-style-type: none">• 員工意見徵詢• 員工培訓• 員工關愛活動• 公司內網、員工論壇及企業文化微信公眾號
 投資者和股東	<ul style="list-style-type: none">• 風險管理• 信息披露• 回報與增長• 企業管治• 參與決策程序	<ul style="list-style-type: none">• 上市公司信息披露• 投資者見面會• 股東來訪• 股東周年大會
 業主和客戶	<ul style="list-style-type: none">• 產品質量與安全• 優質的服務• 隱私保障	<ul style="list-style-type: none">• 客戶滿意度調查• 客戶投訴渠道• 社區活動• 社交媒體和公司刊物

利益相關方	期望與需求	溝通回應方式
 供應商和業務伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 公平、公正、公開採購 • 供應鏈資金安全 • 供應商扶持 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商評估 • 供應商大會 • 走訪和調研 • 座談和培訓
 當地社區	<ul style="list-style-type: none"> • 打造健康人居 • 愛心回饋社區 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區活動 • 公司刊物
 同行企業和行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 公平競爭 • 行業經驗交流 • 樹立發展共識 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業文化交流 • 行業交流
 公益機構和非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> • 了解社區影響 • 公益慈善 • 社區交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 實地訪問 • 社區服務 • 公益活動
 政府部門和監督機構	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法 • 依法納稅 • 合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> • 實地訪問 • 參與政策及建議制定 • 政府項目
 公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 信息公開透明 • 支持社會發展 • 扶貧濟困 • 關注弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> • 社會公益活動 • 信息披露 • 參與政策及建議制定 • 輿情監測



碧桂園集團 2019 供應商大會 2019.3.7



2019 業績發佈會

重要議題的策略性管理

碧桂園每年通過聘請第三方開展內外部利益相關方調查，了解利益相關方所認為公司面臨的重大性議題，邀請利益相關方對相關議題進行

優先順序排序，收集利益相關方對公司可持續發展表現的建議與期望，對未來集團可持續發展管理提供重要參考。

議題重要性分析

2019 年，我們通過以下步驟分析得出碧桂園重大性議題：

第一步 識別議題及覆蓋範疇

我們綜合公司發展戰略、行業發展趨勢、監管及資本市場要求、以及國內外社會責任披露標準等因素，從經濟、環境、社會、管治四個維度出發，細化過往重大性議題清單，2019 年重大性議題數量由 22 個議題增加至 29 個，覆蓋運營慣例、環境管理、社會投資、僱傭及勞工常規四大 ESG 範疇。



重大議題
29 個

覆蓋運營慣例、環境管理、社會投資、僱傭及勞工常規四大 ESG 範疇。

第二步 開展重大性調研

設計在線調研問卷，以議題評分和開放式問題相結合的形式收集內外部利益相關方對可持續發展議題的評價和期望。

我們通過園寶 APP、集團內網、集團品牌、文化、酒店、商業等微信公眾號、微信群等渠道開放調研參與入口，將問卷分發至國內外員工、業務伙伴、客戶、投資者、行業協會、政府部門和監管機構、公益機構、當地社區等群體。

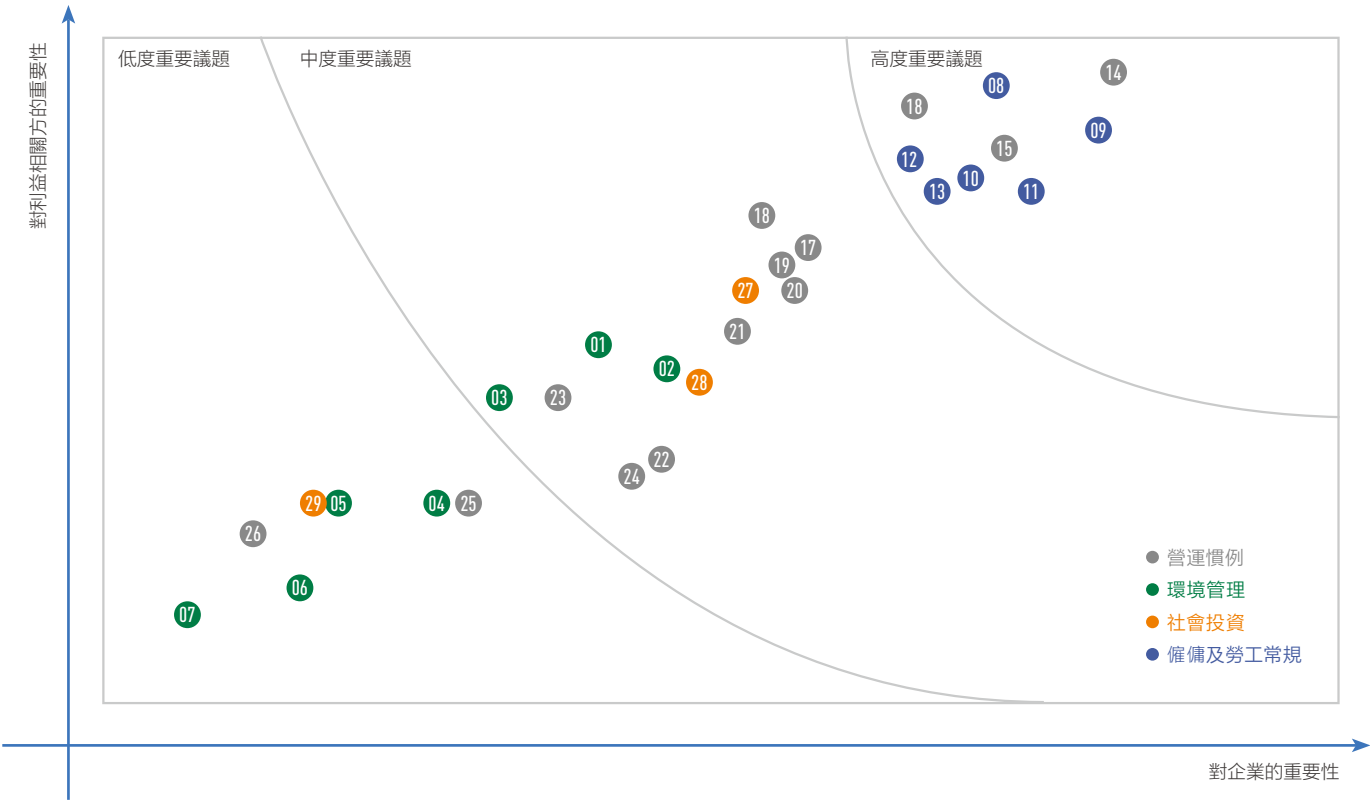


有效問卷
2,445 份

第三步 釐定重要性

我們對議題得分進行統計，將建議與期望進行分類匯總，將初步的重大性議題結果匯報至董事會討論，最終確定對於報告披露及未來提升可持續發展高度、中度、低度重要的議題。我們進一步更新了 2019 年度的重要性矩陣，而且最終排序結果經由環境、社會及管治內部委員會確認並披露。

重要性矩陣



通過分析，對於碧桂園較為重要的議題（包括高度重要性和中度重要性議題）已覆蓋 9 大利益相關方的訴求和期待、承諾的聯合國可持續

發展目標、以及絕大多數 GRI 核心指標，充分回應相關方關切，符合集團發展方向，並體現出較高的合規性。

議題	重要議題	利益相關方	範疇及影響		本議題覆蓋章節
序號			集團內部	集團外部	
14	產品質量與安全	監管、客戶、公眾、NGO、員工	✓	✓	7.1
08	員工健康與安全	員工	✓		9.2
09	員工權益與關懷	監管、員工	✓		9.2
15	客戶服務與滿意度	客戶、公眾	✓	✓	7.3
10	員工培訓與發展	員工	✓		9.3
11	人才引進與團隊建設	員工	✓		9.3

重要議題列表與相應的範疇及影響

議題	重要議題	利益相關方	範疇及影響		本議題覆蓋章節
序號			集團內部	集團外部	
16	客戶私隱與信息安全	監管、客戶、公眾	✓	✓	7.3
12	禁止僱傭童工與強制勞工	NGO、監管、當地社區	✓		9.1
13	平等僱傭與僱員溝通	員工、監管	✓		9.1
17	風險管控	投資者、員工、客戶、公眾	✓	✓	6.2
18	制定可持續發展目標	監管、當地社區、投資者	✓	✓	6.3
19	合規管理與廉潔建設	投資者、員工	✓	✓	6.2
20	經營績效及投資者權益	投資者、員工、客戶、公眾、監管	✓	✓	6.1
27	社區發展與社會影響	當地社區、公眾、NGO	✓	✓	10.3
21	產業發展	監管、同行、公眾	✓	✓	7.2
01	水資源使用與汙水處理	監管、當地社區、公眾	✓	✓	8.4
02	節能減排與綠色營運	監管、當地社區、公眾	✓	✓	8.4
28	政策回應與公共參與	監管、公眾、NGO	✓	✓	7.4
22	利益相關方溝通	員工、投資者、客戶、供應商和業務伙伴、當地社區、同行、NGO、監管、公眾	✓	✓	6.3
23	供應鏈環境與社會風險管理	供應商和業務伙伴	✓	✓	7.4
24	知識產權保護	監管、同行、供應商和業務伙伴	✓	✓	6.2
03	綠色建築與綠色社區	監管、客戶、當地社區、公眾	✓	✓	8.2
25	合理的營銷與推廣	客戶、公眾	✓	✓	7.3
04	廢棄物處理與循環使用	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	8.3
05	綠色技術創新	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	8.2
29	公益慈善與社會服務	當地社區、公眾	✓	✓	10.2
26	環保物料的使用	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	8.3
06	應對氣候變化	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	8.6
07	生物多樣性	監管、當地社區、客戶、公眾	✓	✓	8.7

高度重要議題

中度重要議題

低度重要議題

重要議題列表與相應的範疇及影響

此外，通過設置開放問題，我們共收集了各利益相關方對碧桂園的可持續發展工作評價共 360 條，通過分析發現得到最多認可的為集團的社會公益、扶貧工作，其次是 ESG 披露與實踐。關於對碧桂園可

持續發展工作的表現的建議或期望共 317 條，在建議方面，相關方集中對員工薪酬與福利、企業管治、產品質量等提出相關的期待和提升意見。

支持 ESG 指數發展

2019 年 8 月 20 日，新浪財經正式上線 ESG 頻道，當天，由碧桂園集團支持的兩大 ESG 創新指數——“碧桂園·美好中國 ESG100 指數”和“碧桂園·滬深 ESG100 優選指數”也同步發佈。

“碧桂園·美好中國 ESG100 指數”是全市場首隻覆蓋滬市，深市，香港三地市場的 ESG100 指數；“碧桂園·滬深 ESG100 優選指數”，是全市場首次在滬深 800 家樣本空間內，優選 ESG 績效表現優異的 100 家上市公司組成的 ESG100 指數。

通過支援建立本土化 ESG 指標體系和評估標準、開發具有中國特色的 ESG 指數產品，碧桂園說明投資者識別 ESG 績效較為良好的上市公司，在投資決策中踐行責任投資理念，收穫長期價值。

碧桂園成功入選新浪財經“碧桂園·美好中國 ESG100 優選指數”、“碧桂園·滬深 ESG100 優選指數”，是通過科學評估方法對碧桂園 ESG 表現的肯定，體現了碧桂園矢志不渝的社會責任初心，也是其一貫堅持可持續發展實踐的回報。



由碧桂園集團支持的兩大 ESG 指數發佈現場

“碧”信 · 品質為先

- 7.1. 匠心築造
- 7.2. 科技創新
- 7.3. 竭誠服務
- 7.4. 多方共贏



章節概述

碧桂園以安全生產為前提，積極推動智能建造的發展，探索建築業生產方式的系統性變革。我們相信科技改變一切，智能製造大有可為，與社會各界攜手合作，積極佈局數字化建設、機器人和現代農業，賦能碧桂園高質發展，最終將更好的產品、服務和社區呈現給居民和消費者，為其提供最優質的服務體驗。

覆蓋議題

本章所回應的可持續發展議題

- 供應鏈環境與社會風險管理
- 客戶隱私與信息安全
- 產品質量與安全
- 合理的營銷與推廣
- 客戶服務與滿意度

本章所回應的 SDGs 議題



本章涉及的 HKEX ESG 指標： 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 指標： 102-9 / 413-1 / 418-1

專題

碧桂園安全經理的“十二時辰”

碧桂園安全經理的“十二時辰”：時時刻刻在“找茬”

在碧桂園有這樣一群人，身上被賦予多樣的標籤。有人稱他們是“守夜人”，又或者是“安全領航人”，你極少能在辦公室找到他們，但一定能在工地上看見他們的身影。他們就是碧桂園工程項目的安

全經理。在成立碧桂園集團安全生產委員會後，碧桂園各個區域都設置了安全生產領導小組，對項目工程安全質量進行全面的監督和管理。

那麼，這些安全經理們每天都在忙些什麼呢？

○ 23:00-07:00 子時—卯時

子時，白日裡繁忙的工地已經安靜了下來，不少工人已經開始進入了“夢鄉”。但正逢夏季火災防控工作的關鍵期，因此這群“守夜人”還沒睡。他們要對工地、園區組織防火檢查、巡查，仔細查驗每一個消防器材，並做好安全記錄。雷雨天氣也是夏季發生安全事故的“導

火索”。為了不讓雷電的火花給用電的線路增加壓力，這群“守夜人”與手電筒相伴，對電路、電線無死角排查。

工作時間有一個計劃表，但安全隱患的爆發卻是不可預料的。所以，夜深了，他們也不敢放鬆警惕。



太原碧桂園消防器材安全檢查

○ 07:00-09:00 辰時

在碧桂園總部三期的工地上，項目安全經理葉志良的工作是從工地巡視開始的。雖然項目的面積不大，但是仔細檢查一遍，需要大概一個小時。葉志良介紹，樓頂、地下室、支模體系，外架和土方開挖都是安全隱患較多的地方，必須格外關注。

每一根立杆、每個角落、每個邊緣都需要一一摸排。在現場，葉志良發現，在項目通往頂樓的樓梯旁，因為前期製作反坎，臨邊防護未及

時恢復。葉志良馬上拍照，上傳到微信群安排人員跟進。

在業內，有句行話叫：“魔鬼在細節”。對於安全管理崗位來說，“摳細節”可以算是最重要的工作任務之一。所謂細節，可以細緻到外架工人檢查有沒有戴安全帶，一個安裝釘子的過程是否規範。葉志良說，有些問題看上去不嚴重，但如果這些小隱患不清除的話，就可能觸發大問題。



摸排工地安全隱患

○ 09:00-13:00 巳時—午時

早上9點，惠城區域的吳林建穿好反光衣，頭戴安全帽，走進工地。作為區域安全生產領導小組的負責人之一，他強調以身作則，任何人都不能例外。

“慢著！你在幹嘛！趕快停下來！”一大早，吳林建就差點動了氣，原來他發現了一位工人運著磚塊進入了升降梯並且準備自行開啟升降梯。



檢查安全隱患

“沒有經過專業的培訓是不可以擅自開升降梯的，這是很危險的你知道嗎？姓名、負責人是誰？”吳林建變得嚴肅起來，對該名工人進行嚴格的證件核查和教導。當然，批評不是目的，最終是要讓大家都有安全防範意識，認識到安全生產的重要性。

吳林建介紹，“建築業是個高危行業，疏忽就容易出紕漏，要時刻警醒，大的危險源更是要親力親為去排查。”

13:00 - 17:00 未時—申時

夏天，是颱風和暴雨多發的季節。安全生產領導小組需要組織監理、總包到現場排查風險點。葉志良主要關注的點是高空作業領域，尤其是塔吊、人貨梯等重要設備。

除了做好檢查以外，安全生產領導小組還要制定一些規範，以此規避安全風險。比如說，為了確保塔吊工人專心工作，碧桂園總部三期設置手機保管箱，每位塔吊工人在上崗前必須交出手機。

回憶起過往安全排查的經歷時，吳林建提到，

曾經在一個暴雨的週末，他冒著大雨來到了某項目施工現場，就發現作業塔吊吊裝重物鋼繩起毛且小股鋼絲開裂，很可能鋼繩斷裂而造成傷亡事故。於是，他當機立斷局部拉閘，制止現場施工，並親自組織安全交底，召集所有特種人員、甲方、監理、總包方管理人員重新進行安全技術交底和安全意識教育，最後換上新的驗收合格的鋼繩才恢復施工。

“安全無小事，從點滴抓起，防患於未然，始得安全”。碧桂園的安全生產領導小組將這句話時刻放在心裡。



在高空作業領域排查安全風險點

17:00 - 19:00 酉時

除了工地檢查外，制度和安全培訓也是安全生產的重要防線。據介紹，每一個建築項目有三個主要的核心參與者，建設單位 + 施工單位 + 監理單位，要做好安全生產，三個核心參與者都要各盡其責。

為了切實提高安全生產管理水平，日常組織監理和總包做好安全生產的培訓和教育就顯得尤為重要。葉志良說：“現在我們是每週兩個一，每週區域組織項目做一次線上的安全培訓，項目組織總包、分包開一次安全會議，做一次線下安全培訓。”

另外，吳林建介紹，我們日常還會指導合作方的安全經理製作安全教育的課件。同時，我們

還會推行講演排練，從資料收集、PPT 試講，斟酌每個細節，力求效果達到最佳。

葉志良、吳林建只是碧桂園集團安全生產管理人員的一個代表。在他們背後，是碧桂園集團一整套不斷完備的安全生產制度。從集團、區域、片區到項目設立一套完整的安全管理保障與考核體系，以責任實行分級管控，專人專職專責專崗，確保安全工作落到實處。

紅線不可逾越、底線不可突破。正如碧桂園集團創始人楊國強在管理會議上所說，“安全和質量是我們發展的基石和生命線。任何情況下，任何人都要用心謀劃安全和質量，不能放過任何問題。”



碧桂園開展日常安全培訓



碧桂園開展日常安全培訓

匠心築造


面對行業新形勢帶來的挑戰與機遇，碧桂園始終堅持將安全和質量放在第一位，講求速度和效益讓位於安全和質量。我們科學謀劃所有項目進度，在保證安全質量、守法守規的前提下穩步推進項目進展。

我們也十分關注客戶對健康生活的追求，用心為客戶打造更加健康、安全的建築產品。


嚴控產品質量

為推動集團各區域、項目更好的落地執行質量管制要求，碧桂園系統性梳理管控要求並編制《項目質量管制手冊》，目前已覆蓋新體系應用、全穿插施工、精裝修管控、地下室綜合管網優化、展示區 /

工地開放、交付驗收等施工關鍵環節。我們建立了健全的集團質量管控體系，對重點施工環節制定具體的質量管制制度，其中包括：

- 

《材料進場驗收管理制度》

為提高集團工程質量水準，保證集團的建築產品品質，通過規範集團各項目對工程材料進場的檢查報驗管理，規範項目部、監理單位、施工單位的管理行為，從源頭上保證原材料的品質達到設計和相關規範要求。
- 

《樣板先行管理制度》

提高碧桂園集團項目工程質量，不斷改善產品質量，明確工程樣板管理的操作流程、執行方式。



碧桂園質量管控要點

● “5+5+3” 重點管控要求

集團要求區域需對“5+5+3”類問題進行建章立制，包括管理制度及技術標準：

- **5 類結構問題：**樁基工程、鋼筋工程、砼強度、樓板開裂 / 滲漏、地下室開裂 / 滲漏
- **5 類客戶敏感問題：**空鼓、開裂、滲漏、部品部件、裝修觀感
- **3 類客戶關注問題：**外牆外立面、入戶大堂、市政園建

● 精裝八條

集團要求區域、項目必須貫徹落實精裝八條指引，包括：土建移交工作面、交樓樣板層、防“假冒偽劣材料”、重點工藝控制、分戶模擬驗收、成品保護、圖紙深化、集中 + 定尺加工。項目在裝修施工前必須做好精裝修策劃，並重點關注精裝八條落地實施。

重視安全施工

碧桂園始終秉持“安全第一，以人為本”的安全管理理念，嚴格遵守《建築法》《安全生產法》《建築工程安全生產管理條例》及《建設工程質量管理條例》等國家法律法規，並在 2019 年修訂了《碧桂園集團安全生產管理制度》《碧桂園集團安全文明措施標準化手冊》及《運營風險管理辦法》等安全質量管理政策。我們努力獲取國際認可的 OHSAS 18001 職業健康安全管理体系，亦要求施工方取得相關國際認證。我們在區域和項目推行落地各類安全管理措施，提升各級

管理人員及工人的安全意識，包括安全生產責任制、安全生產管理及考核、隱患排查治理制度、安全教育培訓、應急救援及事故報告處理、危險性較大分部分項工程管理、標準化手冊等。

截至 2019 年末，集團各區域安全經理已設置完畢，共設置安全經理 1,901 名。

碧桂園集團安全生產管理制度

安全生產管理工作的程序化、標準化，完善工程施工全過程的安全管理流程，規範現場管理，落實集團重點管控要求

碧桂園集團安全文明措施標準化手冊

大力推進安全標準化建設，完善施工現場設備設施，強化一線施工人員安全教育培訓，深入開展安全檢查

設立完善的安全管控體系

碧桂園集團實施集團、區域、項目三級安全生產管理。碧桂園集團於2018年8月10日成立了安全生產委員會，進一步貫徹集團“安全第一，以人為本”的安全生產指導方針。2018年9月11日，碧桂園集團總裁與71個區域總裁簽訂安全生產責任狀（長期有效），責任狀中明確要求各區域全面提升安全生產管理水準，以安全生產“零傷亡”作為企業追求的長期目標，建立更加完善的安全生產管理體系。

如發生安全事故，視事故嚴重程度，依據集團《安全生產管理制度》對區域總裁、區域安全分管領導、區域安全負責人、項目總等進行不同程度的經濟及行政處罰。



- 安全生產委員會由集團總裁擔任委員會主任，委員由集團各職能中心負責人、區域總裁代表、博越智慧建造總經理、物業公司總經理、集團安全部門負責人、特聘知名學者等組成；
- 集團設置安全生產管理委員會辦公室及運營中心工程管理部作為執行機構，負責處理安委會日常工作；
- 安全生產委員會設置安委會辦公室及安全職能機構，成立集團安全專家庫；
- 各區域設立安全生產領導小組和安全管理部，由區域總裁全面負責區域安全生產工作；
- 各項目設立安全生產領導小組，由項目總經理全面負責項目安全生產工作，同時通過競聘上崗，設置專職項目安全經理，負責項目安全生產監督管理工作。



履行對承建商施工工人的健康及安全承諾

碧桂園在不斷加強對旗下員工安全保障的同時，依賴與施工方的緊密合作，建設安全、高質量的工程項目。我們已經建立包含建築施工方的安全管理體系，根據項目類型、作業類型和作業條件規範安全施工要求和操作流程。我們與旗下施工項目的承建施工方制定了“零傷亡”的安全目標，並在項目開始之前與施工方簽訂施工安全協議，要求施工方必須

遵守嚴格的健康及安全準則，保障施工方人員職業健康，避免於施工場所內發生工傷意外，甚至因工死亡事故。2019年碧桂園更新施工安全協議，將材料安裝施工安全作為新增條款納入合同，及時修訂當前安全管理制度，以規避此類安全事故的發生。同時，對於總包及監理項目，我們要求其拿出固定費用對安全操作團隊進行專項獎勵。

實名制管理及施工人員體檢

施工現場實行全封閉管理，所有人員進出施工現場必須通過互聯網實名制門禁，未經安全教育培訓的人員禁止進入施工現場。2019年，全集團進入施工工地人數約為**50萬人**，其中**43.6萬人**已經完成體檢，佔比**87.2%**，因工人身體狀況不佳累計勸退人數佔比**1.7%**。

加大安全生產管理費用投入

集團成本管理中心對合同中安全生產管理費用的相關條款進行修改，加大安全文明措施費的投入，調整安全文明措施費支付方式，增加安全文明標杆獎勵等條款。

施工現場管理

施工現場每日晨會制度、項目總經理每周至少一次對所管轄項目的安全、質量等情況進行綜合巡盤大檢查、對存在安全隱患的項目停工整改。

建立投訴渠道

所有項目在施工現場及生活區（宿舍、食堂等）顯眼位置公佈安全隱患投訴渠道，包括集團安全管理部總經理、區域安全管理部總經理、項目總經理的投訴電話及郵箱等。

開展安全與質量培訓

承建商的安全與質量培訓由各區域項目進行，且所有施工方入場前均會進行技術交底，也會組織專項培訓，例如滬蘇區域2019年共組織**15場**，佛肇區域組織**27場**。

加強工程安全質量管控

工程安全質量巡檢

工程安全質量巡檢是碧桂園對工程建設項目全過程安全質量管控的重要工具。我們根據“數據採集分析—反思—改善—再總結”的流程，總結各個施工階段的安全質量管控方法、施工工藝水平、先進施工經

驗和質量欠佳教訓等，以發現不足、明確目標並梳理提升方向。安全質量巡檢不僅是持續提升工程質量水平的品質管理動作，更是將品質責任、品質道德、品質習慣提煉為企業文化精髓的助推器。



通過日常督察、巡檢等管理舉措，碧桂園每月篩選出在安全管理方面存在較大問題的項目，列入“重點關注項目”，集團總裁莫斌前往項目

現場進行督辦，徹底解決問題，同時區域及項目做到舉一反三，制定系統化問題解決方案，強抓管理行為落地。

智慧工地

隨著碧桂園佈局智能製造、機器人領域，為實現生產環節全流程、全方位即時管控和及時防範安全風險，碧桂園致力於運用科技手段打造新型“智慧工地”，實現遠端實時監控、智能識別隱患、及時報送預

警等功能，變革現有安全生產管控模式，提升安全生產管控效率，大大降低事故發生風險。



碧桂園“智慧工地”提升安全生產管控水平

2019 年，碧桂園推行“智慧工地”建設，運用 AI 科技全方位提升安全生產管控水平：AI 智能攝像頭能自動識別現場不安全行為及隱患；工人的安全帽可自動發送位置並監測工人是否佩戴了安全帽；塔吊防碰撞系統有危險時可自動報警和顯示位置……目前，碧桂園已逐步在 54 個項目推行“智慧工地”，通過運用大資料雲、勞務管理、綠色施工、工程巡檢管理、AI 監控等十多個智慧化系統多維度監督生產全過程，提升安全生產管控水準。



碧桂園“智慧工地”



數說 2019 碧桂園安全質量管理成果

排查質量 安全隱患

為了讓安全管理制度落到實處，制定了具體的安全管理指引，推動管理行為標準化

- 碧桂園針對現場全封閉、特種作業人證合一等

- 電梯井、腳手架等

- 基坑支護、塔吊、臨建等

8 大項安全
基本管理行為

6 大
管控重點

16 大
關鍵節點

2019 年，針對項目的安全管理行為、關鍵節點，集團累計對 **2,429** 個標段進行了安全巡檢，在此過程中，對項目所存在的風險進行了 **200** 多次拉開，徹底排除安全隱患。

加強質量 安全培訓

- 2019 年，碧桂園工程管理中心共組織集團範圍

- 跨部門組織

- 對員工開展質量管控、安全培訓項目培訓

183 次
安全、質量宣貫培訓

27 次
安全質量培訓

100 %
覆蓋率

安全文明施 工示範工地

碧桂園集團鼓勵各項目創建省市級安全文明施工示範工地

- 目前各項目共申報各級政府標杆

- 已獲取安全文明示範工地

- 其中舉辦了省、市級觀摩活動

977 個

575 個

161 個

“碧桂園集團標杆工程”評選採取管級制，獲得“區域入圍標杆工程”的項目可參與“區域標杆工程”的評選，獲得“區域標杆工程”的項目可參與“碧桂園集團標杆工程”的評選。

打造健康人居

健康是人們最具普遍意義的美好生活需要。人們對健康生活的追求，也推動了全球身心健康市場的蓬勃發展。近兩年來，碧桂園在“健康中國”戰略的指引下，在符合住宅基本要求的基礎上，突出健康要素，以人類居住健康的可持續發展的理念，滿足居住者生理、心理和社會多層次的需求，為居住者營造健康、安全、舒適和環保的高品質住宅和社區。同時，隨着我國人口老齡化的加劇，我們在產品設計的過程中也更加注重改善居住環境以及社區無障礙老齡化設施的建設，為老年人帶來更加健康、安全、適用的居住環境。

我們為社區配備集中活動廣場，康體設施供業主娛樂及社交，為長者們提供晨讀晨練、鄰里互動的功能空間，以營造充滿文化氣息、和諧融洽的社區氛圍。部分社區配置單元架空層活動空間，架空層設置會談桌椅以及健身器材，滿足長者養生休憩、棋藝切磋、健身鍛煉的需求。單元入戶設置無障礙坡道，方便行動不便的老人及殘障人士。

碧桂園部分社區全屋配置智能新風系統，即使不開窗也能樂享清新空氣，有效改善業主的健康生活指數，提高生活質量。入戶門處貼心安裝重力掛鉤、玄關換鞋凳，解放雙手輕鬆入戶。戶內一鍵緊急呼救按鈕，保障老人小孩安全，解決後顧之憂。各空間空調內機位置精心設

計，避免直吹頭部，保證業主睡眠質量。

衛生間自然通風採光，乾濕分區設計，僅在濕區設置大水封專利地漏，有效解決了乾區地漏長期無水、存水彎乾涸後廢氣倒流導致空氣污染等情況。同時淋浴區取消擋水石，人性化跌級設置，有效防止老人小孩絆倒。材料方面我們選擇環保健康的建築及裝修材料，給業主營造健康、安全、舒適和環保的居住環境。



碧桂園三亞郡社區休閒設施



碧桂園海逸半島社區游泳池

科技創新

科技的進步正不斷衝擊著各行各業，並給人類社會生活帶來深刻的變革。2019年，碧桂園圍繞持續做強的地產主業，博智林機器人、現代農業、碧優選以及機器人餐廳所組成碧桂園高科技產業版圖，初具雛形。

為加強集團創新文化培養，碧桂園對內加強員工創新培養，通過數字

化、智能製造部門的創新成果，推動行業轉型升級，並加強善用科技解決方案，持續與租戶及顧客溝通，提升工作效率合服務便捷度。同時，我們注重培養創新合作的夥伴關係，與來自社會各界的夥伴在數字化、產城融合、智能製造、5G 產業領域形成戰略合作關係，通過創新合作把握新時代的機遇，對本集團旗下業務所面對的挑戰提出解決辦法。

數字化碧桂園

追求高質量發展的當下，數字化已成為企業激發活力、提升競爭力的關鍵。碧桂園，致力於讓數字化為集團賦能，以科技為引擎持續提升全周期綜合競爭力。從2018年初，碧桂園開始重點推進信息化建設，

如今碧桂園正在由“信息化”向“數字化”轉變，給企業帶來整個商業模式和管理模式的變革。

榮獲“數字化轉型綜合領軍者”獎項

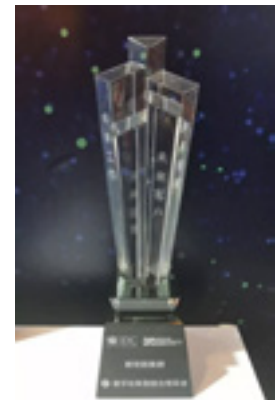
2019年10月18日，IDC中國數字化轉型年度盛典暨第四屆中國數字化轉型領軍用戶頒獎典禮在北京盛大舉行。其中，碧桂園集團的“數字化碧桂園”案例獲得了“數字化轉型綜合領軍者”獎項。此次數

字碧桂園作為行業代表首次入選大獎，標志着碧桂園數字化建設取得了初步成果，正式步入“數字型未來企業”的徵程。

數字化轉型

當前，碧桂園正以突破空間、同步時間、萬物連接、人機協同為目標，通過人工智能、物聯網、區塊鏈、大數據、5G等技術變革生產方式和高度信息化的現

代管理方式，為客戶提供一站式的全方位營銷、生態系統和場景化融合服務，向行業展現了一系列未來地產的科技場景。



數字化碧桂園”案例獲得 IDC “數字化轉型綜合領軍者”獎項





數字化碧桂園，革新管理，賦能未來

內部創新管理，高效穩健後台

連通覆蓋集團全部產業，如地產、物業、酒店、商業、機器人等數據，為各職能之間的數據連通、工作高效協同以及和合作伙伴之間的連接打下堅實基礎。



中台戰略

通過構建統一共享服務，打造產業化數字平台，形成以業務中台、客戶中台、數據中台、科技中台為主的生態鏈中台能力集群，極大地支撐集團新業務開展及創新。



組織模式創新

以產品線為組織與經營單元的矩陣管控模式，專注從機會挖掘到客戶成功的全生命周期經營與管理；多地點、多組織形態的數字化團隊組合形式，協同職能中心和區域共建共創，共同推進數字化生態建設。



科技業務創新，AI 廣告設計平台

實現項目一站式自動生成圖文稿件的營銷推廣功能。



安全、高質量、先進的智慧建造

碧桂園數字化工程解決方案基於 BIM 技術平台，創新性地集成 5G、AI、IOT、GIS 等技術，形成端到端數字化協同，實現工程建設線上化、可視化的智慧管理。



全國首創 24 小時全天候不打烊營銷模式

通過鳳凰雲，實現客戶在案場以外場景的看房、選房、裝修、選配家具和下单以及追蹤審核等體驗功能。





碧桂園首個 AI 設計系統“月行”全國上線

碧桂園首個智能 AI 設計系統——月行，於 2019 年 7 月全國上線。月行，是一套由碧桂園自有技術力量、同濟大學高校力量與互聯網技術公司多方共同孵化的智能設計系統，旨在運用人工智能技術，輔助設計師完成廣告圖延展設計、侵權檢測等工作，預估可幫助設計師提升 20 倍工作效率。傳統需要廣告設計師 8 小時完成的工作，在月行系統的輔助下，可大大縮短在數十分鐘之內完成。

月行在數字化方面已初見成效，但月行的誕生卻並不容易。人

工智能算法、模型的建設非常依賴於數據的“餵養”。但在碧桂園的場景里，“餵養”數據非常有限，這使得月行的研發稍顯艱難。為此，集團為月行配置了專屬“訓機師”團隊，前期投入大量人力，一點點修正算法的結果，進行算法迭代與升級。

未來，月行系統除了平面創意外，還將拓展空間設計、語言文字等傳播場景，進一步賦能集團零售、物業、教育、商管、產城等有廣大設計需求的業務。



數字化合作

碧桂園不僅通過自主研發開展數字化建設，更加注重與行業各方、社會各界一道，參與數字化發展潮流，取得創新突破。2019 年 1 月 29 日，碧桂園集團與中國鐵塔股份有限公司簽署了戰略合作框架協議，雙方將在未來共同推動房地產與信息通信建設的深度融合，打造“數字地產、智慧地產”。2019 年 10 月 30 日，碧桂園集團與愛爾集 (LG) 電子共同出資成立的中外合營企業——廣東智美雲創科技有限公司，雙方將以此為平台開展智慧城市建設、智能家居產品銷售、工程集成安裝等相關業務，實現多維度全方位合作，助力中國智慧城市建設。



碧桂園牽手中國鐵塔共同打造“數字地產”

博智林機器人

2019 年，“人工智能”被寫入政府工作報告，“智能+”成為製造業轉型升級的關鍵詞。碧桂園相信人工智能是新一輪科技革命和產業變革的重要驅動力量，在行業內率先成立機器人公司、建設機器人谷項目、打造科技小鎮、開發智慧產業園。

碧桂園廣東博智林機器人有限公司（“博智林機器人”）自 2018 年

7 月成立，聚焦建築機器人研發與應用，迅速搭建系統化研發體系，大力引進國內外專業人才，集中開展重點產品研發、關鍵技術攻關，同步實施系統化產業佈局和基礎平台打造，截至目前，智能製造工廠已經正式投產，佛山順德機器人谷建設正在加快推進。

截至 2020 年 2 月 19 日，博智林遞交了超過 **2,000** 項專利申請，已有 **50** 多款填補國內空白的建築機器人正在研發測試。博智林也已成立 **5** 大研究院和 **2** 大事業部、**1** 個數字化管理中心、**1** 個機器人谷建設指揮部、**10** 個職能部門及 **1** 個子公司，組建了超 **3,500** 人的研發人才團隊，其中博士、碩士佔比超過 **28%**。

智能應用

博智林攻克核心關鍵技術，聚焦傳感器、控制器等方向，深度融合人工智能技術，提供系統化集成解決方案，搭建建築機器人、醫療機器人等多個在研產品線，形成了建築機器人、醫療康養機器人、智能建造裝備等產品線，在關鍵領域擁有了一批自主核心技術。

在建築機器人領域，目前碧桂園在研建築機器人產品 51 款，覆蓋主要建築工藝工序的產品品類，有 32 款產品已進入施工現場測試應用，安全性和工作效率大大提高。建築機器人可借助視覺、AI、BIM 等技

術實現精準施工，既提高了工程質量，也避免了施工材料的浪費。除此之外，通過研發建築廢棄物資源化設備，對建築廢料進行回收利用，從而變廢為寶。

此外碧桂園推出環保清潔醫療健康領域智能機器人推動生產力變革，以科技推動社會進步，相關產品憑借智能、環保、高效、便捷、實用的領先技術，屢次獲得行業好評。



博智林機器人的清潔機器人 Bijing C200 於 2020 年 2 月獲得 IF 設計獎

德國 iF Product Design Award 簡稱 iF 設計獎，是目前全球最權威、影響力最大的工業設計獎項之一。碧桂園“清潔機器人 Bijing C200”，是一款基於先進 SLAM 導航技術的公共空間清潔機器人，可實現自主避障、呼梯、補水排污、充電等功能的無人化操作。它可以提高保潔效率，降低保潔成本，提升用戶滿意度，是一款高效、低成本及用戶友好的公共空間清潔機器人。





博方眾濟床椅一體化機器人於 2019 年 11 月獲得了 2019 “CGD 當代好設計” 優勝獎

碧桂園博方眾濟床椅一體化機器人於 2019 年 11 月獲得 2019 “CGD 當代好設計” 優勝獎，採用 U 型床椅分離結構，具備全自動一鍵床椅分合功能，滿足居家長期卧床老人自助移動的生活需求，減輕監護人員的看護負擔。



智能制造 “走出去”

2019 年 3 月 9 日，碧桂園董事會主席楊國強向兩會遞交了《關於加快人工智能和建築機器人深度融合的提案》，建議政府、建築行業協會、高校等、施工單位積極合作，引導技術研發，制定行業標準。

為響應集團戰略，博智林機器人主動“走出去”，開展合作，加速機器人研發與應用落地。2019 年 2 月 20 日，博智林機器人與香港科技大學簽約，共建“香港科技大學－博智林聯合研究院”。4 月，博智林機器人與香港科技大學、佛山市順德區人民政府簽署了“港澳青年創新創業（佛山順德）基地”三方合作框架協議，將借助粵港澳大灣區的綜

合優勢，共用創新創業資源，在機器人和人工智能等相關領域，為粵港澳青年創新創業提供研發、試製、驗證、生產等全方位服務。

博智林依託人才和技能儲備優勢，打造現代機器人產業生態圈，在粵港澳大灣區廣東高質量發展中發揮先驅作用，助力國家新興產業高質量發展。未來，博智林將堅持以創新為本，把最先進的科研成果轉化為安全、健康、美觀、經濟、適用、耐久的高科技產品，為全世界創造美好生活。



港澳青年創新創業（佛山順德）基地及香港科技大學－博智林聯合研究院揭牌儀式

發展現代農業

發展現代農業、支持鄉村振興，是碧桂園發展的三架馬車之一。碧桂園農業控股有限公司（“碧桂園農業”）成立於 2018 年 5 月，佈局農業全產業鏈條，致力於成為現代農業系統方案的提供者和服務商，包括前端研發，“公司 + 基地 + 農戶”模式的中端生產組織，以碧

優選社區門店為主體的終端銷售。碧桂園農業正在打造五大核心業務板塊，包括研發服務、智慧種業、現代農業科技園、海外大農業、社區生鮮門店等五大核心業務版塊。從而帶動農民增收致富，為社會提供健康、安全、好吃、實惠的農產品，助力農業與國家戰略的實施。



碧桂園農業攜手國家水稻中心 助力非洲實現糧食安全

12 月 9 日，在海南三亞召開的首屆中非農業合作論壇上，碧桂園集團副總裁兼碧桂園農業控股有限公司總裁梅永紅與馬達加斯加共和國農業、畜牧業和漁業部總司長 RAHARINOMENA Fanjaniaina Miharisoa，中國工程院院士、國家雜交水稻工程技術研究中心主任袁隆平，共同簽訂了三方農業合作框架協議，將共同合作推動雜交水稻在馬達加斯加共和國的產業化發展。

根據合作協議，碧桂園農業將與中國國家水稻中心合作，充分發揮自身農業產業平台優勢，整合國內農業資源，推動雜交水稻在馬達加斯加共和國的產業化發展，實現當地的糧食自給與糧食安全。同時，將以馬達加斯加共和國作為起點，推動雜交水稻在非

洲其他國家的推廣和發展，進一步為實現非洲糧食安全和農業現代化做出積極貢獻。



簽訂三方農業合作框架協議

碧桂園農業自主開展動植物育種、營養產品化工作。我們通過建設農產品種質資源、分子標記資料庫，支撐現代農業產品培育、檢測，通過大力投入創新研發，以專利優勢推動產品的創新與上市，通過合作

組建基因技術產業學院，加大自主科研人才管道化建設。2019 年，碧桂園現代農業的科技化建設和商業化運作佈局已基本完成，取得了豐碩的成果。





碧桂園農業研發創新成果

碧桂園農業利用已培育的谷子不育系和抗除草劑恢復系進行大規模測配，選育出優質高產抗谷瘟病的雜交谷子新品種 3 個。



雜交 19-1



雜交 19-5



雜交 19-11

糖走™ 營養管理方案經過 3 年時間精心研制，獲得國家發明專利，輔以間歇性禁食科學理念，精準針對高血糖人群，以有效、

安全的方式管控血糖，提供全套的輕斷食期間的營養食物，以及非輕斷食日的營養科普課程及營養師指導飲食。



糖走™ 營養管理方案

為保障農產品品質始終優良可靠，碧桂園引入最先進的農產品質量管制體系，2019 年期間完成 ISO9001、ISO14001 管理體系認證。我們開展內部產品質量檢測，同時配合監管部門抽查，2019 年抽檢

全部符合質量安全標準。我們通過國家農產品質量安全追溯管理平台建立無公害農產品批次，並定期更新農產品資料，做好農產品防偽溯源，提供令消費者放心的產品。

竭誠服務

負責任營銷

碧桂園謹遵《中華人民共和國廣告法》等法律法規，嚴格把控廣播電視、紙媒、門戶網站、流媒體等輸出管道的信息口徑，確保對外宣傳信息的準確性、合法性、真實性，避免因為不恰當的輸出對品牌造成不良的社會影響和法律風險。

由於銷售顧問的口頭介紹具有差異性，在銷售交易進行之前，我們將提醒消費者仔細閱讀購房合同版、優居公告、優居指南、溫馨提示，並充分考慮市場波動、政策變化等風險，確保購買商品房是充分自願

商業行為，做到誠信銷售、提升客戶滿意度。對在購方洽談過程中出現的任何違法違規營銷行為，我們提供多個舉報熱線，按照內部管理政策予以及時、公平、公開處理。



碧桂園售樓部模型風險標識及優居公示區展示規範

A. 空氣質量	如燃氣轉換站、垃圾收集站、面粉廠、化工廠
B. 視野	如山體
C. 通風、採光	如高層建築物
D. 噪音	如小區主入口、車庫入口、各類加工廠、城市主幹道、高速公路
E. 氣味	如飼料廠
F. 出行便利	如地鐵施工
G. 環境	如變配電站、污水處理廠、高壓橋、高壓線
H. 項目價值 / 定位	如周邊棚改小區、廉租房小區
I. 人文風俗	如教堂、墓地、寺廟、醫院等

碧桂園設立了多個公開舉報途徑，便於消費者、客戶隨時監督、反饋：

	碧桂園區域營銷管理部服務監督熱線 400-8222-288
	碧桂園集團總部監督熱線 400-8919-338
	碧桂園集團審計監察中心監察部舉報熱線 0757-26395969 / 0757-29916100

要求不利因素標識牌將項目紅線內及紅線外 1 公里範圍內存在的會影響業主居住使用或項目評價的所有因素在模型上進行如實輸出，並作相應標識牌進行展示。

讓客戶滿意

客戶服務內部政策制度

碧桂園始終將業主及住戶的需求擺在首位，致力於通過管理專業化及精細化、服務標準化及差異化，實現高營運效率和高客戶滿意度。集

團制定了《銷售前客戶風險檢查作業指引》《客戶投訴處理實施作業指引》等制度或指引，對客戶服務的要求和客戶需求的管理作出了規範。

客戶滿意度

我們致力於持續改進產品和服務以不斷提升客戶滿意度。2019 年，碧桂園集團啓動質量缺陷和服務缺陷的客戶（體驗）研究，反推產品力和服務力升級。

2019 年度，碧桂園的地產開發業務客戶整體滿意度達到 80.10%，酒店業務客戶整體滿意度為 92.67%。

全周期客戶服務體系

本着“始於客戶需求，終於客戶滿意”的服務理念，碧桂園創造性開發出“維溫九步法”，以迎接業主幸福回家。從簽約後首周回訪到完成社區的成熟建設，我們每一步從業主角度出發，堅持與業主主動互動，打造業主等待期的全覆蓋服務。

我們持續完善“維溫九步法”，如在“簽約後首周回訪”等環節運用雲呼叫平台與業主互動，標記業主需求；在“設計師見面會”、“成

熟社區參觀”及“增值鉅惠拎包入住”植入碧桂園增值服務元素介紹及體驗環節；在“工地開放日”中增加直播環節，打破距離的阻礙，讓遠在外地的業主也能實時感受家的成長；所有區域制定專門的指引，針對公開交樓時業主提出的產品質量問題，依據《碧桂園集團工程維修管控制度》在 24 小時內響應並進行處理。

優質的酒店客戶管理

碧桂園酒店集團始終貫徹“熱情微笑，盡善盡美”的服務理念，積極適應市場發展變化、不斷創新突破，打造個性化、強互動、強聯繫的優質客戶服務，為消費者帶來基於住宿的多元休閒體驗。

自推動 2018 年服務品質考核制度以來，碧桂園酒店集團全方位以客戶體驗為導向，將外部評價與內部檢查評估相結合，初步形成了碧桂

園酒店管理公司自有的服務品質體系。

碧桂園酒店集團通過客戶輿評管理（慧評、外呼）和服務品質檢查兩方面實現客戶服務質量督導工作，同時輔以服務品質考核方案激勵措施，實現內部監督自檢，從而保證酒店的健康持續運營。

制度與指引



《銷售前客戶風險檢查作業指引》



《客戶投訴處理實施作業指引》

滿意度

碧桂園的地產開發業務客戶整體滿意度達



80.10 %

酒店業務客戶整體滿意度為



92.67 %

積極應對客戶訴求

為更好地說明區域、單店瞭解客戶心聲，推動總部、區域及單店之間聯動發展、共建服務品質管制體系，2019 年 3 月，碧桂園酒店集團發佈“呼叫中心開放日”政策，要求酒店、區域運營負責人、區域總等各層級定期現場聆聽客戶意見，找到問題、解決問題。

在日常溝通中，我們積極回應客戶問題、妥善

處理客戶要求，努力為客戶提供滿意的解決方案。而針對客戶對酒店服務提出的重大問題及投訴，呼叫中心第一時間發送運營部，運營部及時溝通酒店總經理、運營負責人，共同商議解決方案。單店完成投訴處理後，需及時將處理結果以《外呼投訴處理回饋單》的形式報備至運營部門，形成管理閉環，指導未來工作開展。

數說 2019

2019 年，碧桂園酒店集團共呼出回訪電話

243,082 通

有效回訪電話

73,867 通

有效率

30.51 %

客戶權益保障

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，並制定《碧桂園集團信息安全管理制度》等制度規範客戶信息的輸出、傳播、使用、處理等各類行為，杜絕個人信息濫用，從而維護客戶隱私權。

集團於 2018 年成立信息安全團隊，整體把控集團對外客戶信息輸出，目前已完成信息安全管理體系和信息安全技術架構的搭建。同時為了使集團各業務板塊符合國際和國內的信息安全要求，更好的保護客戶信息的安全性，集團正在進行以 GDPR（General Data Protection

Regulation，通用資料保護條例）和信息安全合規的項目，以滿足合規合法要求。

2019 年，為實現業主資源全程高度保密，碧桂園全面啟用客戶資源調用及智能脫敏外呼平台，出台《客戶資源調用平台和智能脫敏外呼平台操作指引》，直接通過系統劃撥獲得已作隱號處理的客戶信息，區域、項目人員分許可權查閱客戶數據，全力保障客戶隱私安全。2019 年內，碧桂園未發生客戶信息洩漏事件。

多方共贏

助力區域發展

起源於佛山，碧桂園從一開始便身處於粵港澳大灣區建設戰略佈景之中。隨著新一輪科技革命和產業變革，推動粵港澳大灣區“加速跑”的“風口”已經來臨。作為中國新型城鎮化進程的身體力行者，碧桂

園主動佈局產城融合、智能製造等發展新動能，致力於為粵港澳大灣區的發展與繁榮貢獻自身力量。

截至 2019 年 12 月 31 日，已落地 **27** 產城項目（公司化之前），已與碧桂園達成合作意向的產業資源 **2,409** 家，其中世界 500 強 **56** 家，中國 500 強 **77** 家，龍頭企業 **523** 家，上市公司 **518** 家；集聚平台圈層資源 **321** 家，撬動企業資源 **1,844** 家。



首個產城融合標杆項目：潼湖科技小鎮

在粵港澳大灣區新舊產業迭代以及產業鏈重構的大趨勢下，產城融合戰略承擔著打造城市發展新格局的重要使命。2016 年碧桂園發佈“產城融合戰略”，通過以產帶城、以城促產、產城互動的發展路徑打造生產、生活、生態“三生融合”的宜業宜居之城。經過兩年多的發展，碧桂園產城融合戰略漸入佳境。

潼湖生態智慧區，位於粵港澳大灣區重要功能節點，得天獨厚的生態環境，四通八達的高速路網，直達核心城市的軌道交通，四座連通世界的樞紐機場，使這裡得以緊密對接“深圳東進”戰略，率先實現臨深片區的功能一體化、交通一體化、配套一體化、服務一體化。小鎮借勢良好的區位優勢，承接粵港澳的戰略新興產業轉型趨勢，打造一座世界級的科技創新產業新城。

它以“科技、創新、智慧、生態”為特色、以“為鳳築巢 陪伴成長”為理念、以“物聯網、大資料、雲計算”等高新產業為發展點，助力智能製造的爆發式發展，為大灣區提供科研和人才支撐，打造成世界級物聯網產業平台，為粵港澳大灣區實現跨越式發展貢獻力量。

潼湖科技小鎮在建設上已有潼湖創新小鎮首開區開園、潼湖科學城產業發展中心對外開放、潼湖大資料產業園動工、智能硬件加速器對外開放等進展。在招商和運營上，已有 40 多家企業簽約，包括 8 家上市公司和 22 家國家高新技術企業，其中 17 家企業已經入駐辦公，如文思海輝、優米未科技、視聯動力等，另有 12 家企業陸續入駐。





碧桂園中部地區首個“產城融合”標杆項目簽約，助力大灣區對接其他區域經濟發展

2019 年 4 月 15 日，2019 湖南對接粵港澳大灣區懇談會暨重大項目簽約儀式在香港舉行。作為第一輪簽約企業的代表，碧桂園與湘江新區、岳麓區簽訂正式協議，標誌著“湘江智穀·人工智能科技城”項目進入實施階段，碧桂園將助力打造國際人工智能技術成果轉化高地，及中國人工智能產業應用示範基地。

湘江智穀·人工智能科技城項目作為本次簽約會上首批簽約項目，是碧桂園在中部地區首個“產城融合”標杆項目，同時也是碧桂園轉型升級，多維度布局科技產業的先行之舉。多年來，湖南的改革開放與粵港澳地區的發展緊密相連，對接粵港澳大灣區是湖南新時期對外開放的重要機遇，也是廣大企業的重大商機。碧桂園助力產城融合項目簽約，將深化拓展大灣區與全國乃至世界各地的全面合作，促進湖南經濟高質量發展。



博智林機器人總部

領先科技

碧桂園充分發揮博智林在智慧建造和機器人方面的研發應用優勢，與粵港澳大灣區深厚的工業制造基礎結合，深度參與粵港澳大灣區高新

技術產業建設，促進粵港澳大灣區培育新的經濟增長點，實現經濟高質量發展。



碧桂園中部地區首個“產城融合”標杆項目簽約，助力大灣區對接其他區域經濟發展

2019 年是 5G 商用元年，廣東電信積極推進 5G 網絡建設和創新實踐，目前，已經建設超萬個 5G 基站的目標，預計在 2022 年將完成 5 萬個基站建設目標。碧桂園與廣東電信和粵港澳大灣區各行業龍頭積極開展創新實踐，助力產業發展。

2019 年 8 月 2 日，廣東博智林機器人有限公司、華為技術有限公司以及佛山市順德區人民政府舉行三方戰略合作簽約儀式，聯手打造 5G 產業集聚區和 5G 融合應用區。2019 年 12 月 14 日，中國電信股份有限公司廣東分公司與碧桂園控股有限公司簽署了 5G 戰略合作協議，協同合作加快構建全省領先的 5G 產業創新高地。

依託順德地處粵港澳大灣區核心腹地、工業製造基礎深厚的綜合優勢，博智林在智慧建造和機器人方面的研發應用優勢，以及華為、中國電信在通信設備和信息化解決方案方面的優勢，合作各方將深

度參與廣東省加快 5G 產業發展三年行動計劃，通過加快 5G 商用步伐，培育新的經濟增長點，促進粵港澳大灣區核心腹地經濟高質量發展。



博智林－華為－順德區人民政府三方戰略合作簽約儀式現場

責任供應鏈

供應商管理制度

碧桂園與建築師、設計師、顧問、服務供貨商、承建商及供應商等不同類型的供應商緊密合作，致力於建立公正、透明、可持續的供應鏈。集團制定了《供應商資源管理流程》《供應商後評估體系》《供應商處罰機制》等一系列制度，構建起各類供應商從開發、準入、履約評估和風險管理到廢止退出的全生命週期管理流程，對供應商的硬體設施及運營能力持續考察和評估。2019年，為加強供應鏈管控效力，我們更新了《供應商後評估體系》《供應商處罰機制》制度，明確質量管控重點風險點，針對報價誠信問題、供貨誠信問題、材料質量問題、服務質量問題進一步規範考察標準和執行辦法。此外，我們強化供應

商考評管理的監督機制，對於供應商評估、處罰責任人採取績效管理制度，將廉潔採購、規範採購與質量採購與員工績效掛鉤，提升供應鏈管理水平。

2019年，集團合作供應商主要分為材料類（甲指甲供、專項分包、其他材料類）和工程類（總包類、裝修類、其他專業工程類）六大類，共計19,222家。近年來，碧桂園持續推進本地化採購工作，其中約90%材料類供應商已實現本地化採購。對於廣告材料、五金產品等類型的供應商，集團優先考慮當地供應商。同時，集團部分項目已開始進行供應商屬地化開發，以實現經濟績效和支持社區的雙贏。

制度與指引



《供應商資源管理流程》



《供應商後評估體系》



《供應商處罰機制》



集團合作供應商

19,222家

供應鏈管理

2019年，碧桂園致力於供方管理體系化建設，以實現供應商透明化、流程化、動態化管理，同時滿足區域項目差異化需求：

- **建立供方庫：**拓展供方渠道，按制度標準實施供方考察，確保入選條件透明公開，優化供方信息採集功能，最終實現供應商分庫管理與三級管控並行。
- **招標定標：**執行招標定標原則，實時監控承接量，實現優選供方
- **履約評估：**加強履約信息管理，建立定期溝通機制，及時解決問題，保障供應質量

提供質量合格的材料是碧桂園對供應商的要求，也是對消費者的承諾。我們對供應商材料質量管控工作全面深化，定期開展質量巡查和抽檢。我們的採購中心每月對所有集採材料的材料抽檢，凡抽檢到不合格的材料我們會根據合約要求重罰供應商。2019年，集團全年無發生因材料質量影響銷售的情況。

管理架構有保障：成立質量管控小組，專人專職

- 中心總掛帥，中心副總直管
- 中心委任3名專職人員
- 區域各抽調1名骨幹人員

標準制定有依據

- 《假冒偽劣材料現場鑒別手冊》
- 依據國標，梳理117項材料標準
- 歸納業主敏感點，梳理6項材料企業標準：入戶門、通道防火門、櫥櫃、強化地板、塗料、燈具。

材料打假有力度

- 針對總包使用“假冒偽劣”材料問題，採購中心梳理懲罰條款和處理措施，寫入總包及三方合同，聯動運營、成本嚴格落實；
- 組織甲指材料抽查，抽檢19,899批次，發現非甲指品牌105批次，對總包單位罰款160萬。

材料檢查多維度

- 入庫檢驗，每批次到貨倉管驗收；
- 現場抽檢，大規模隨機取樣，送到權威第三方專業機構檢測；
- 工廠檢查，原材料和生產過程檢驗。

廉潔採購

碧桂園採取了一系列由內及外的措施預防供應商貪腐行為的發生：

- **從內部防範供應商貪腐行為：**集團要求每一名新入職採購中心員工簽署《碧桂園廉潔協議》及《採購中心關於如何處理與供應商關係的內部規定》，規範員工與其近親屬設立的企業之間的業務關係。
- **從供應商方防範供應商貪腐行為：**集團要求每一家供應商簽署《碧桂園供應商廉潔合作須知》，針對貪腐行為設定了相應的整治措施。
- **從業務過程防範供應商貪腐行為：**集團於開發考察時關注供應商資質，有不良記錄者不錄用；定價時嚴控成本，細拆價格，不予供應商貪腐之機。

數說 2019

工程承建商參加反貪腐培訓

100 %

綠色供應鏈

碧桂園致力於供應鏈可持續發展建設，認識到供應鏈的環境風險和社會風險將影響持續穩健經營，2019 年加強對供方環境、社會風險因素的考慮，優先選擇環境和社會表現符合要求的供應商。我們應用環保採購監測系統，統計辦公室用品、屋宇裝備及建築物料的環保採購情況，分析採購項目是否符合特定環保標準，例如產品是否有具權威性的獨立第三方授予的環保認證或認可。系統收集的資料可用作評估

公司環保採購的表現，尋找機遇採購更環保的產品。除了實施環保採購，我們亦監察部分建築物料的用量，例如木材、混凝土及鋼筋。此外，我們優先選擇具備國際認可的 ISO14001 能源管理體系和 OHSAS18000 職業健康安全管理体系認證的供應商，與供應商簽訂保協議、社會責任協議，以保障產品在環保、社會方面規避風險，實現可持續供應。

重視合作方

向供應商提供可持續發展培訓

碧桂園視供方為質量產品不可或缺的環節，致力打造“責任共同體”，不僅將企業社會責任理念融入供應鏈各個環節，更引導供應商履行社會責任，關注環境及社會影響，共同為客戶提供安全、可靠的優質產品。

年內開展供應商可持續發展培訓，扶持供應商成長。2019 年，碧桂園成本管理中心共完成針對工程承建商（總承建商類）4 次社會責任 / 可持續發展評估，每季度一次。

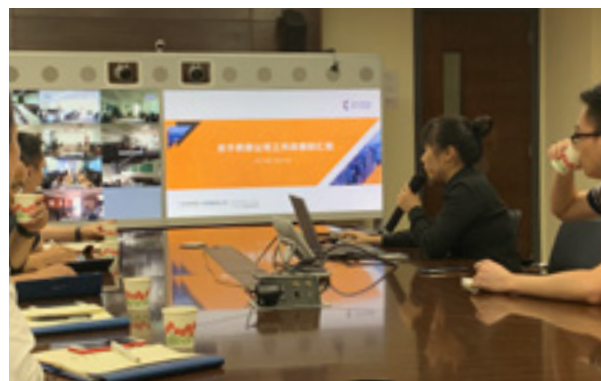


支持供應商能力建設

廣東昇輝電子控股有限公司（“昇輝公司”）作為碧桂園供應商之一，在運營中存在信息不暢通、服務不達標等問題。通過調查瞭解具體問題之後，2019 年 3 月，採購中心主動約談，考察工廠，並組織昇輝高管 - 區域面對面溝通會共計 53 場，開展以下措施對昇輝進行了專項改進提升：

1. 規範昇輝圖紙深化和報價周期，落實月度供貨計劃，縮短供貨周期
2. 幫助昇輝調整公司組織架構，安排專業人員對接項目並增加培訓
3. 提升物流信息管理水平，實現實時查詢
4. 按地區配備專人負責售後維修，規定售後反饋時間

通過碧桂園幫扶建設與協調改善，昇輝公司供應商後評估等級由第一季度 D 提升至第三季度 B，成效顯著，雙方合作關係進一步加深。



昇輝區域溝通會

推動行業發展

碧桂園積極開展外部合作，把握新型合作機遇，年內與政府、企業、高校、行業協會等來自社會各界的夥伴形成戰略合作關係，加強經驗

交流，實現互惠互利，共同改造升級行業產品及服務的標準、研發、技術、生產、運營、管理各個環節，為經濟注入活力。

政企合作

我們立足政府產城融合、產能升級、智慧城市建設等規劃戰略，與各級政府開展合作交流，助力城鎮化建設。

- **潮州市政府**：打造智能衛浴產品制造基地
- **順德區政府**：5G 產業發展
- **廣州市荔灣區政府**：建設產業金融服務創新區



潮州市政府簽訂合作協議

企企合作

我們發揮自身智能制造優勢，與軟件信息、電子科技、酒店服務等行業龍頭強強聯手，共享資源，改造生產管理，助力產業升級，推動經濟高質發展。

- **華為、中國電信**：5G 產業聚集、融合應用
- **LG**：智慧城市
- **希爾頓**：酒店服務、文旅體驗
- **遠大住工**：裝配式建築



希爾頓集團全球總裁克里斯托弗·納塞塔一行訪問碧桂園

推動行業發展

校企合作

我們與科研院所、高等院校深入合作，校企共建研究院，為人才提供發展平台，促進研發成果的加速落地。

- **香港科技大學簽約**：共建“香港科技大學－博智林聯合研究院”
- **攜手清華大學等 20 餘所高校**：打造“智能建造產教聯盟”
- **沈陽建築大學、美國密歇根大學、中國建築科學研究院、廣東省建築科學研究院**：與可持續發展研究所建立良好學術交流



智慧建造產教聯盟融合大會

業企合作

中國建築科學研究院有限公司、中國城市科學研究會和碧桂園控股有限公司等單位共同編制《健康社區評價標準》T/CECS 650-2020。



業企合作

“碧”守·綠色環保

- 8.1. 環境管理
 - 8.2. 可持續建築
 - 8.3. 綠色施工
 - 8.4. 綠色營運
 - 8.5. 綠色辦公
 - 8.6. 應對氣候變化
 - 8.7. 生物多樣性保護
-

章節概述

碧桂園不斷迭代升級“綠科技”，在綠色建築的研究和開發中持續發力，2019 年建設 120 個綠色建築認證項目、3 個美國 LEED 認證項目和 110 個海綿城市項目，積極履行作為企業公民的環境責任。同時，繼續推行綠色施工、綠色營運和綠色辦公舉措，採取積極有效的手段應對氣候變化和保護生物多樣性，守衛我們共同的綠色家園。

覆蓋議題

本章所回應的可持續發展議題

- 綠色建築與綠色社區
- 綠色技術創新
- 節能減排與綠色營運
- 廢棄物處理與循環使用
- 水資源使用與污水處理
- 生物多樣性
- 應對氣候變化
- 環保物料的使用

本章所回應的 SDGs 議題



本章涉及的 HKEX ESG 指標： 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 指標： 302-1 / 302-3 / G4-CRE3 / 303-1 / G4-CRE2 / 305-1 / 305-2 / G4-CRE3 / 306-2 / 307-1

專題

綠色建築三星級公共建築——思科智慧城

工欲善其事，必先利其器。環境保護，同樣需要創新技術的加持。

思科智慧城項目建設用地面積 7,247m²，項目總建築面積 46,942.7m²，其中地上 33,737.3m²，地下 13,205.4m²。項目建築層

數有 12 層，高度 59.6m，為綠色建築三星級公共建築。項目採用了多項領先的綠色建築設計技術，主要展現在以下方面：

數說 2019

思科智慧城項目建設用地面積

7,247 m²

項目總建築面積

46,942.7 m²

海綿城市技術：

- 地塊根據綠地和豎向的情況，設置雨水花園、下沉式綠地、綠色屋頂、透水鋪裝等海綿設施對場地內的徑流雨水進行消納。

建築節能：

- 採用大溫差供冷，節省輸送能耗；
- 通風空調系統風機的單位風量耗功率符合現行國家標準《公共建築節能設計標準》；
- 採用轉輪全熱回收新風系統，熱回收效率 $\geq 70\%$ ；
- 照明控制採用集中與分散相結合的控制方式，樓梯間採用延時感應開關控制方式，減少開燈時間；
- 本項目主要功能性房間，擬按照現行國家標準《建築照明設計標準》中規定的目標值低 $0.5\sim 1.4\text{w/m}^2$ 進行設計。



可再生能源：

- 在屋頂和立面設置太陽能光伏系統，裝機容量為用電負荷的 **2%**。

水資源節約：

- 本工程用水定額、水量平衡及用水量的確定結合廣州番禺地區的經濟狀況、氣候條件等，根據實際情況科學、合理地確定；
- 管材閥門合理選型，避免漏損；
- 所有用水部位均採用節水器具和設備，滿足《節水型生活用水器具》及《節水型產品技術條件與管理通則》的要求，用水效率為 2 級；
- 屋頂雨水均由雨水鬥收集後，經雨水立管接至室外雨水池，雨水處理後用於綠化澆灌、地庫沖洗和道路沖洗。

材料資源節約：

- 可再利用材料和可再循環材料的比例為 **10.81%**。

BIM 技術：

- 設計過程採用 BIM 技術，檢查設計碰撞、模擬施工過程等。

室內聲光風環境：

- 室內噪聲級滿足現行國家標準《民用建築隔聲設計規範》中的低限要求；
- 主要的功能房有會議室和辦公室等，通過 DALI 採光計算軟件模擬得到，主要功能房的採光係數滿足採光標準的要求，達到 **90.46%**；
- 採用幕牆體系，建築四周都設有可開啟扇，經過室內自然通風模擬計算，過渡季換氣次數 >2 的房間面積比例為 **85%**，滿足要求。

舒適健康：

- 大堂和咖啡廳採用定風量全空氣空調系統，塔樓辦公室採用變風量全空氣空調系統，兩種系統都對空氣有過濾功效；
- 設置 CO₂ 傳感器，並與空調系統聯動，通過 CO₂ 濃度調節新風比，達到保證新風量和節能目的；
- 地下車庫設置與排風設備聯動的 CO 濃度監測裝置。



環境管理

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律及規例，並在集團內部制定《環境保護管理辦法》，對節能、節水、污染防治、垃圾分類、環境綠化、生物多樣性保護等環境議題均做出了指引。2019 年，我們繼續秉承“做有良心，有社會責任感的陽光企業”的企業文化，積極承擔企業公民

的環境責任，堅持將綠色環保作為經營管理的指導原則，務求降低業務發展所產生的環境足跡，利用企業優勢資源在綠色建築、綠色施工、綠色營運和綠色辦公等方面實現環境可持續發展，並不斷推進氣候變化應對和生物多樣性保護工作。

可持續建築

可持續發展建築標準體系

為進一步提升人民生活水準、發展綠色建築、持續推進健康發展，國家出台了《被動式超低能耗綠色建築技術導則》《綠色建築評價標準》GB/T 50378-2019、《近零能耗建築技術標準》GB/T 51350-2019 等一系列標準。碧桂園緊跟國家步伐，打造美好健康人居環境，為業主創造美好生活，大力跟進綠色建築標準研究工作，不斷完善集團自身綠色建築標準體系，全面貫徹可持續發展的理念，豐富可持續

建築內涵，為促進我國人居環境綠色生態可持續發展，切實滿足人民美好生活需求貢獻力量。2019 年，集團設計系統可持續發展研究所開展了《碧桂園健康舒適住宅（被動式超低能耗暨裝配式）建築技術指引》《碧桂園綠色建築設計指引》《碧桂園海綿城市項目落地技術研究》以及《碧桂園海綿城市設計指引》等一系列指引的編制工作。

《碧桂園健康舒適住宅（被動式超低能耗暨裝配式）建築技術指引》

- 空氣品質監測
- 室內污染物控制
- 自然通風
- 戶內新風
- 水質安全
- 熱舒適
- 聲舒適
- 光舒適
- 健身系統（提升免疫力）
- 衛生服務
- 特殊時期應急管理預案

《碧桂園綠色建築設計指引》

- 全生命周期節能環保
- 土地、能源、水、材料等資源整合
- 建築、人、環境和諧發展

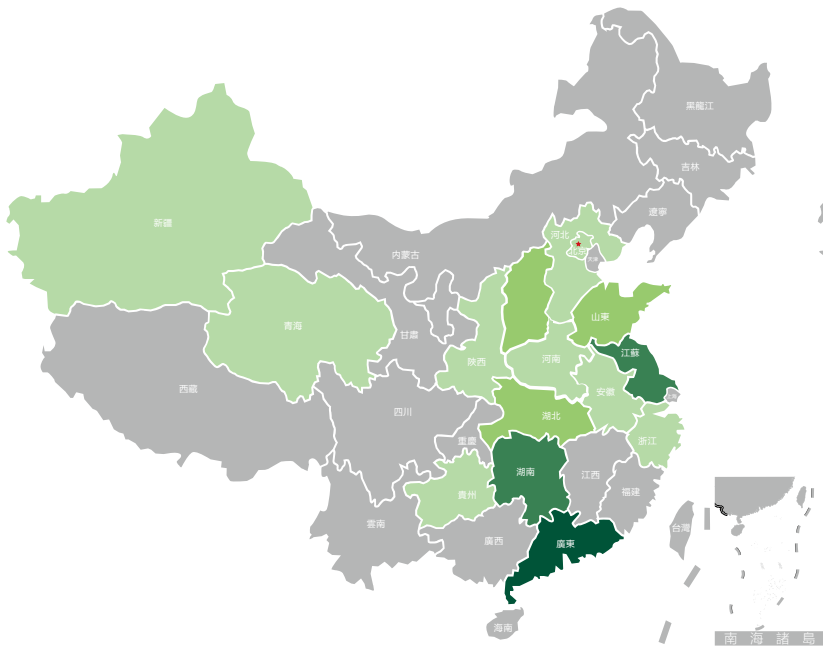
《碧桂園海綿城市設計指引》 《碧桂園海綿城市項目落地技術研究》

- 海綿城市設計原則
- 海綿城市設計流程
- 海綿城市主要技術措施
- 透水鋪裝、綠色屋面、初期雨水棄流措施、雨水罐、下沉式綠地、生物滯留設施、雨水濕地、植草溝、旱溪、蓄水池、滲管/渠、植被緩衝帶
- 海綿城市建設增量成本

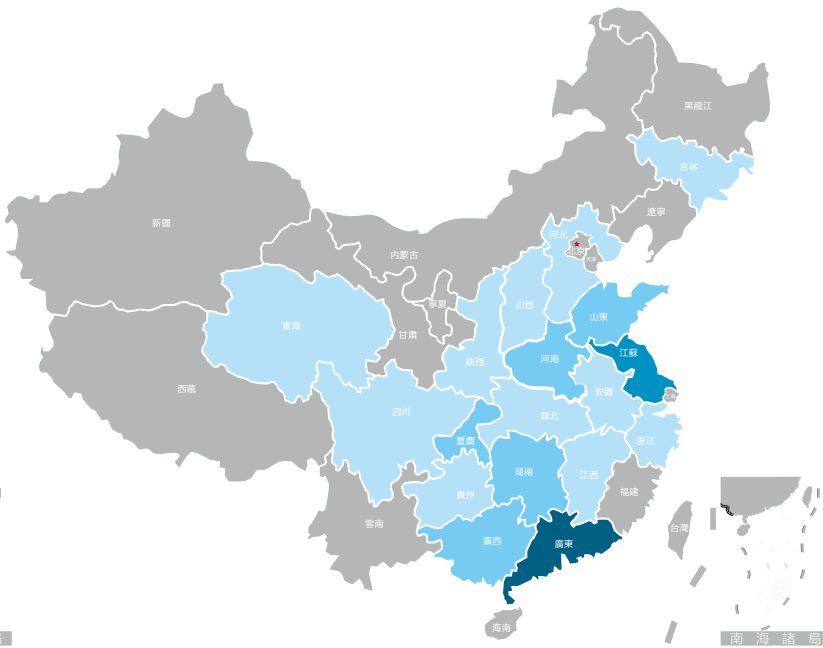
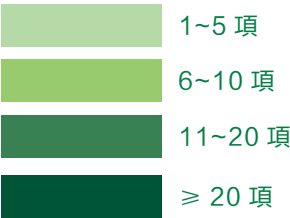
可持續發展建築認證

碧桂園積極開展綠色建築認證工作。報告期內，碧桂園建設綠色建築認證項目 117 個（其中一星級 56 個，面積 1,465 萬平方米；二星級 59 個，面積 3,317 萬平方米；三星級 2 個，面積 49 萬平方米），總建築面積達 4,920 萬平方米。此外，我們也在 2019 年建設了 1 個

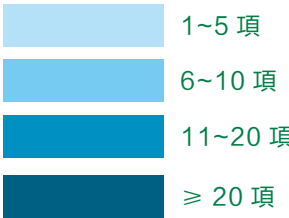
德國 PHI 被動房認證項目和 3 個美國 LEED 認證項目。同時在低影響開發方面，碧桂園 2019 年共設計建設海綿城市項目共 110 項，佔地面積達 1,864 萬平方米。



碧桂園各省市綠色建築項目數量分佈（2019 年度）



碧桂園各省市海綿城市項目數量分佈（2019 年度）



2019 年碧桂園獲得 LEED 認證項目情況如下

思科（廣州）智慧城 9# 大樓

建築面積

46,799 平方米

認證等級

LEED CS 金級預認證

新建



增城碧桂園中心（廣州）

建築面積

218,367 平方米

認證等級

LEED CS 金級預認證

新建



白鵝潭國際金融中心

建築面積

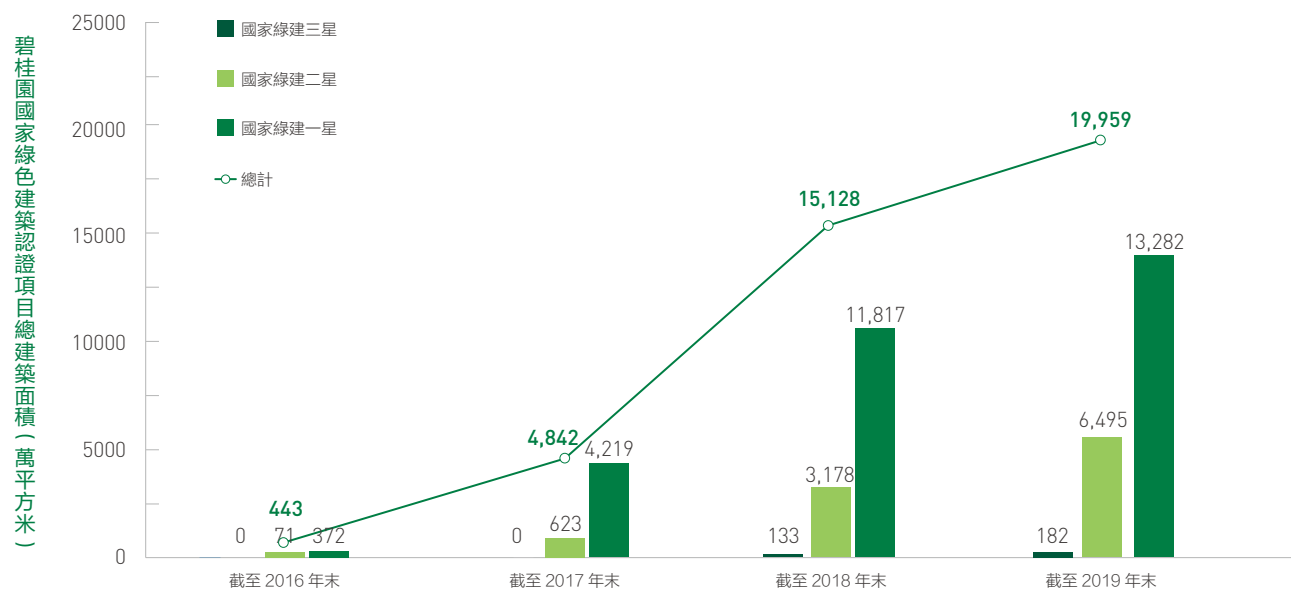
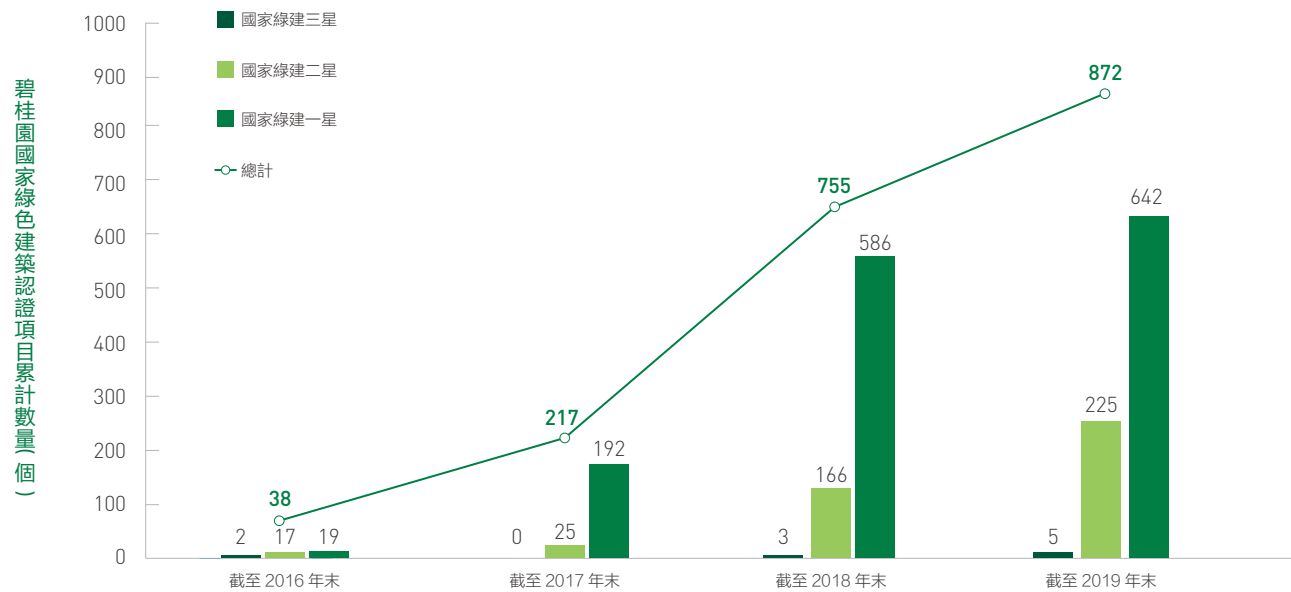
262,084.8 平方米

認證等級

LEED CS 金級全認證

新建





截至 2019 年末碧桂園獲得國家
綠色建築認證總面積

19,959 萬平方米

截至 2019 年末碧桂園獲得國家
綠色建築認證累計數量

872 個

截至 2019 年末碧桂園獲得美國
LEED 認證總面積

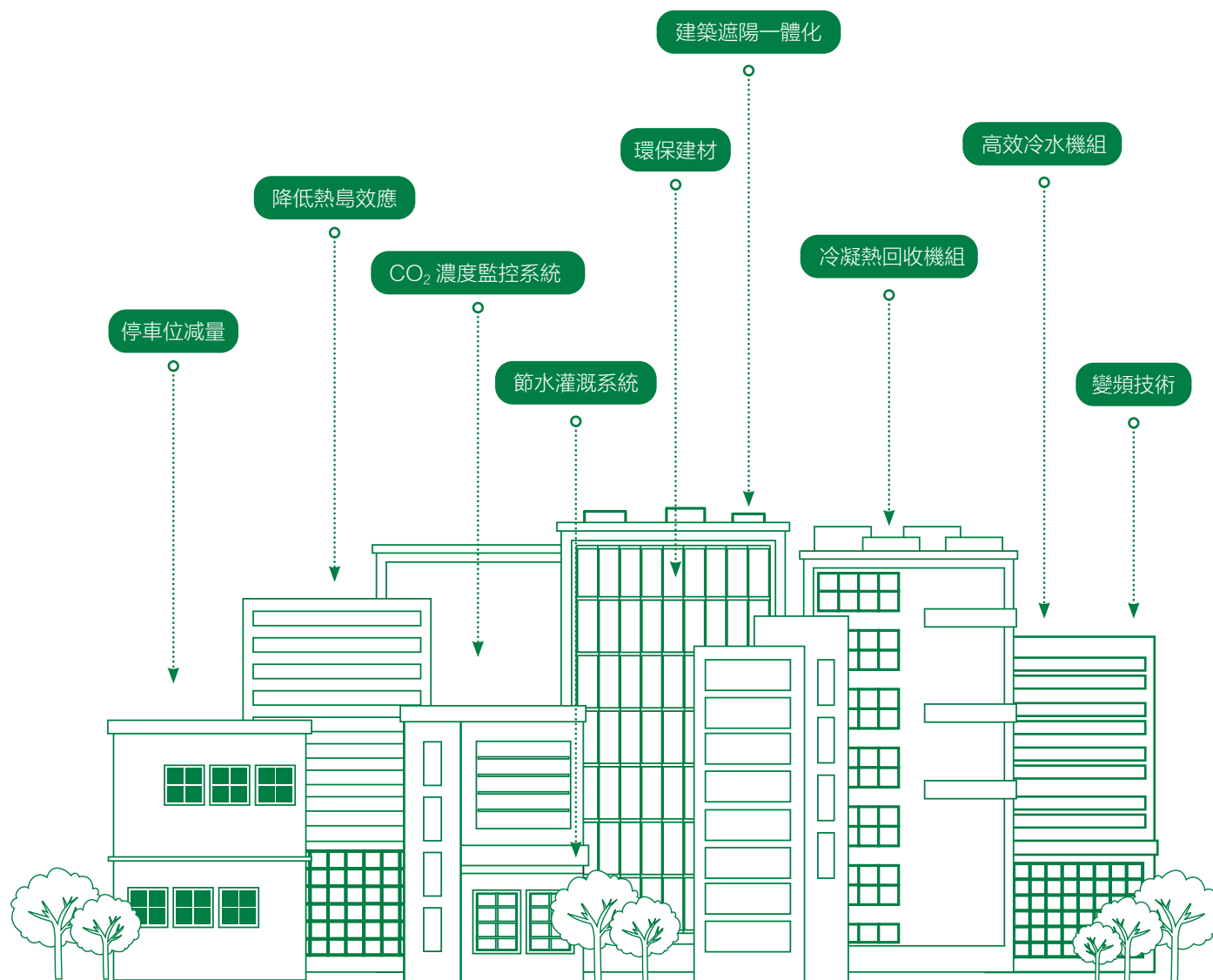
104 萬平方米

截至 2019 年末碧桂園獲得美國
LEED 認證累計數量

8 個



LEED 項目案例：碧桂園中心（廣州）採用美國 LEED CS 金級預認證標準



可持續發展建築研究及培訓

碧桂園於 2019 年成立了可持續發展研究所，主要針對集團的綠色建築、被動房、LEED、WELL、海綿城市的技術、質量、合同、成本進行管控。可持續發展研究所借助科研機構、高校等的良好平台及資源，共同進行《被動式超低能耗建築體系研究》和《基於人工智能的綠色建築設計優化算法研究》等課題的研發。

在內部可持續發展建築標準研究方面，研究所編寫了一系列集團設計標準指引，包括《碧桂園被動房設計指引》《碧桂園總部辦公建築“新型冠狀病毒”防控指引》《碧桂園裝配式混凝土建築技術指引》等。

此外，可持續發展研究所重視對員工的專業培訓。一方面，積極舉辦一系列內部培訓（鳳凰講堂系列、人人培訓系列），讓員工系統瞭解綠色技術、海綿城市、被動房建築技術。另一方面，也鼓勵員工參加外部專業培訓，讓他們及時瞭解國內、國外行業動態，緊跟行業發展方向。

制度與指引



《碧桂園被動房設計指引》



《碧桂園總部辦公建築“新型冠狀病毒”防控指引》



《碧桂園裝配式混凝土建築技術指引》



《碧桂園綠色建築設計指引》



碧桂園健康舒適住宅（被動式超低能耗暨裝配式建築）技術指引》

可持續發展建築發展規劃

持續進行可持續建築的研究和推廣是碧桂園對環境負責的重要表現，未來碧桂園針對可持續建築將開展如下發展規劃：

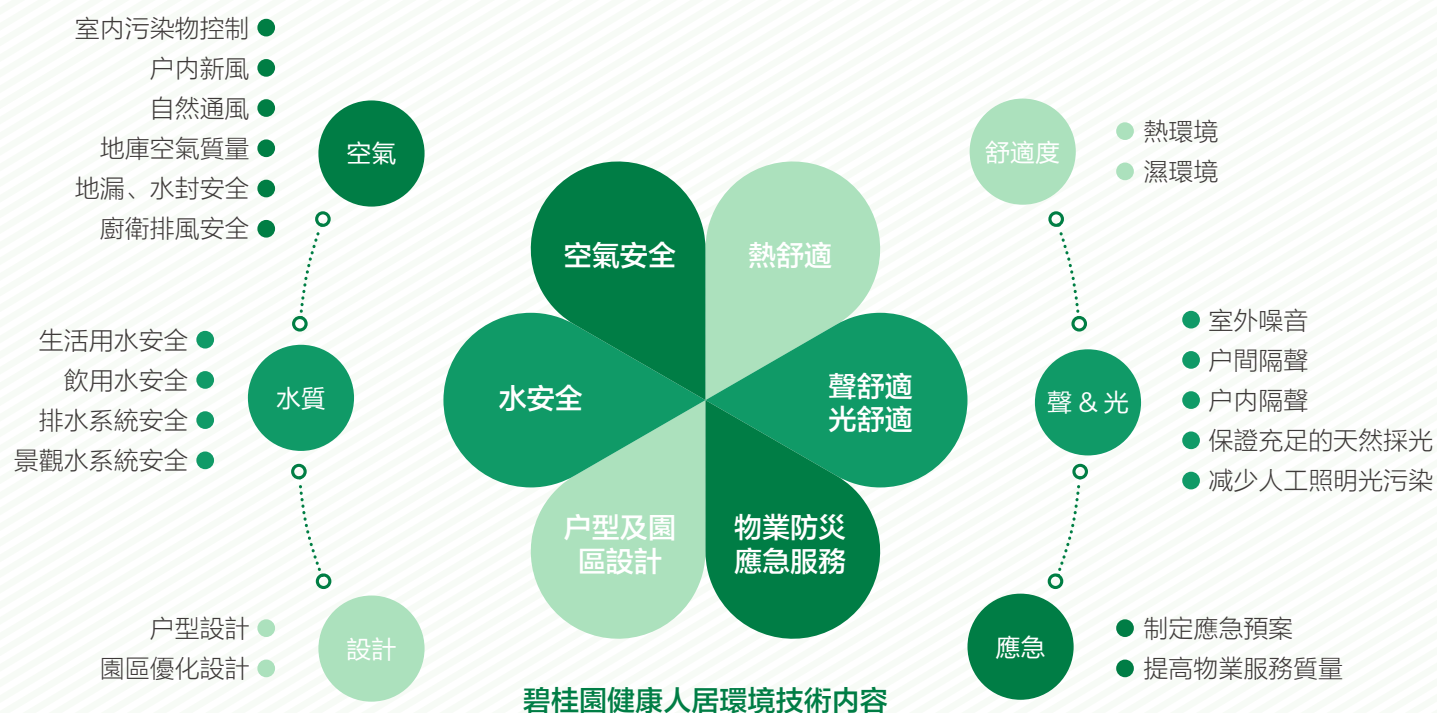


緊跟國家戰略步伐，建設“更低碳、更舒適、更健康”的產品

國家陸續出台《綠色建築評價標準》2019 版、《近零能耗建築技術標準》《健康建築評價標準》《健康住宅評價標準》等一系列標準，對住宅產品的要求向“更低碳、更舒適、更健康”發展。碧桂園緊跟國家政策導向，在做好既有技術體系的基礎上，積極創新綠色節能技術，對超低能耗建築、近零能耗建築等議題進行探索，建設“更低碳、更舒適、更健康”的產品。

為提高使用者的生活體驗感，滿足健康人居環境需求，碧桂園

可持續發展研究所在健康建築領域不斷探索，從空氣、水質、熱舒適、聲舒適與光舒適等多維度出發，重點剖析技術體系與核心內容，務求打造更穩定、更舒適、更健康的人居環境。



為回應“健康中國”國家戰略，碧桂園可持續發展研究所從 2017 年開始作為主編單位之一，編寫了中國工程建設標準化協會標準《健康社區評價標準》，預計在 2020 年 3 月正式公佈。

既有產品的可持續技術落地性研究

未來一年，碧桂園將會有大批的綠色建築項目和海綿城市建設項目迎來驗收。我們將會對建築的落地性、建築的實際運行效果進

行實地調查，確保建設真正可持續的建築。

參與高層次課題研究，實現真正產學研結合發展

未來三至五年，碧桂園將繼續積極參與國家、省部級研究課題的申報工作，持續借助實體產業平台優勢，與科研院所和高校深度

合作，實現產學研結合，助力研發技術落地。

綠色施工

為有效管理開發項目的施工現場環境，對碧桂園旗下的建築施工項目，我們採取了多種綠色環保措施確保合法合規，力求最大化降低施工過

程中對環境產生的影響。集團制定相應的計劃並組織實施，注意環境保護，資源節約並採取相應的措施，落實綠色建築的重點內容。



節約用水與污水合理處置

- 部分項目施工過程採用自動變頻水泵和施工廢水沉澱淨化二次循環利用節水。



節約能源

- 部分項目施工照明採用限時照明裝置的鎢燈集中照明。



建築廢料處置

- 施工過程中所產生的建築廢棄物會先在現場分類放置。
- 交由專業機構回收，合規處理。



減少揚塵污染

施工中採取場地硬化和綠化、灑水除塵等措施減少揚塵污染，做到“六個百分百”。

- 施工現場圍擋率達到 100%；
- 進出道路硬化率達到 100%；
- 工地物料篷蓋率達到 100%；
- 場地灑水清掃保潔率達到 100%；
- 出入車輛清洗率達到 100%；
- 項目全工期做到噴霧除塵機除塵應用率達到 100%。



節約材料及使用環保物料

- 項目建築設計選材時選擇鋼筋、銅材等可再循環材料。
- 預制化構件在現代建築開發中佔據比較大的比重，包括預制剪力牆、預制疊合板、預制樓梯板等。
- 施工過程全部採用預拌混凝土和商品砂漿，減少現場施工帶來的環境污染及材料浪費。
- 部分項目充分利用建築土建裝修一體化設計，並採用整體化定性設計的廚房及衛浴間。

2019 年，碧桂園及旗下建築施工項目環評覆蓋率達到 100%，未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件。

綠色營運

碧桂園不僅在開發建造過程貫徹落實綠色發展理念，同時秉承著用匠心鑄造新時代高端質量的精神，不斷提升綠色管理意識，並在酒店運營、碧優選服務、餐廳運營等各項業務運營中全面推行綠色營運模式，

致力於為業主和客戶提供綠色、環保、優質的服務體驗，實現綠色管理和綠色生活的雙重收穫。

能源節約

碧桂園的能源節約行動落實在營運方方面面。

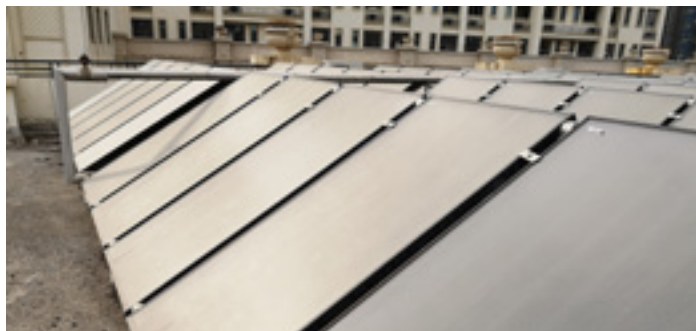
在物業管理中：碧桂園致力於打造智慧社區和綠色住區，積極推廣物業能源監測，進而開展有效的節能降耗措施。同時物業管理人員上崗之前均進行專業的培訓，尤其是綠色建築技術如太陽能、噴灌、雨水回收設備等運行注意事項，確保運行過程有序有效。綠色建築選址充分考慮到綠色出行，項目場址出入口步行距離 800 米以內的公交網站 2 個，交通便利。方便居民充分利用公共交通網絡。

在酒店運營中：碧桂園酒店集團制定《綠色飯店管理標準》，以“宣導綠色、節能減排”為指導思想開展日常運營工作，對於能源消耗，碧桂園酒店定期進行能耗計量分析，並下達計劃指標考核，減少浪費，同時碧桂園酒店實施多項改造，不斷貫徹節能減排綠色環保理念，包括：

- 廚房爐具改造，選用節能型爐具；
- 客房衣櫃門開關改造，選用磁接進開關；
- 洗衣房水洗機增加管道，利用太陽能熱水，減少蒸汽加熱熱水，每月節約燃氣費用 2.5 萬元等。

碧桂園酒店太陽能熱水系統

碧桂園酒店集團近年積極採用可再生能源技術進行綠色改造，截至 2019 年末，已在旗下 53 家酒店採用太陽能熱水系統，全年預計節省能耗總量 6.042 百萬瓦時。



碧桂園酒店太陽能熱水系統



碧桂園酒店太陽能熱水系統



水資源節約和廢水處理

我們在營運過程中注重對水資源的高效利用，以達到節約水資源的目的。

- 各項目建築內均使用高用水效率等級的衛生器具，提高水資源利用效率，減少水資源浪費；
- 給水管道及配件均採用節水型。各入戶管表前壓力調整為不大於 0.2MPa，避免超壓出流帶來的超壓出水浪費；
- 採取有效措施避免管網漏損，選用密閉性能好的閘門、設備，使用耐腐蝕、耐久性能好的管材、管件等；
- 在雨水資源豐富區域，合理設置雨水集蓄利用系統，收集的雨水用作綠化噴灌、道路澆灑等；
- 社區綠化灌溉採用噴灌設備和滴灌設備組成的高效節水系統來滿足。

同時我們注重對廢水的合理處置，小區排水系統採用雨污分流，雨水通過雨水管道收集排入城市雨水幹管，最終排入市政雨水排水管網。居民生活污水經三級化糞池消化處理達到《污水綜合排放標準 GB8978-1996》三級排放標準後接入進入市政污水管道，由市政污水處理廠統一處理。



廢棄物合理處置及循環使用

我們在營運過程中持續加強廢棄物管理，在採購過程中考慮採購耐用和環保產品以減少廢棄物的產生。此外，我們亦鼓勵員工、業主、供應商及其他業務上的合作夥伴儘量減少廢棄物的產生。

- 每個小區內均根據項目實際需求設置垃圾站，小區內固體廢棄物分類後有環衛工人定期清運，不會對周邊環境造成污染；
- 酒店板塊與再生能源公司簽訂《垃圾清理回收協議》；
- 廚房污水經過隔油池處理方可排放，同時定期由指定的油污處理單位對隔油池進行清理。



塑料快遞袋回收使用

總部大樓物業環境管理服務部同事在日常垃圾收集時發現大樓辦公人員每日收取快遞數量很大，快遞袋結實、耐用，大部分尺寸也適用於辦公室垃圾桶，便在各樓層茶水間、快遞收發區增設快遞袋回收箱，收集快遞袋作為垃圾袋，進行資源的再次利用，每年可為集團節省至少 3 萬個垃圾袋的開支。



物業人員回收快遞包裝袋



全面利用食材，減少廚餘垃圾

總部餐廳積極採取行動開展節約食材、減少廚餘垃圾，我們利用粗加工切除的食材自制特色小菜，每日可減少約 200 斤食材廢棄，可節約 1,000 元左右。


 每日可減少食材廢棄
200 斤


 可節約
≥1,000 元



空氣質量改善

室內空氣質量與人的身體健康息息相關。我們在住宅和酒店運營中充分考慮業主和賓客的健康，塑造綠色、宜居、健康、質量的居住環境，確保每一位元客戶都可以“放心呼吸”。

在住宅項目中，碧桂園設置地下室機械排風系統、住宅油煙排放煙道豎井、預留煙道、油煙淨化器等對廢氣進行防治。

在酒店運營中，碧桂園引進科學生態治理技術，優化室內環境。安裝新風設備，節約空調能耗，同時加強自然通風，此外對於污水井、化糞池安裝廢氣泄壓管等容易產生異味的環節進行特別管控，安裝廢氣泄壓管。



推出綠色服務，提倡綠色消費

我們在酒店營運中推出綠色服務，倡導綠色消費，採取了如下措施

- 在酒店板塊新員工入職培訓中開設“綠色飯店”課程，加強新員工在上崗服務主動向賓客提供綠色服務及引導賓客綠色消費的意識；
- 鼓勵賓客打包用餐後剩餘飯菜和酒水；
- 不使用泡沫塑料包裝，採用可降解包裝盒；
- 不使用一次性毛巾；
- 對於多日住宿的賓客減少被單、枕套、浴巾等的更換頻次。



碧桂園綠色酒店

序號	酒店名稱	綠色獎項	獲獎時間
1	張家界碧桂園鳳凰酒店	中外酒店（十一屆）白金獎——十大綠色度假酒店	2016 年 11 月
2	碧桂園十里金灘酒店	中外酒店（十一屆）白金獎——十大綠色度假酒店	2016 年 11 月
3	高明碧桂園鳳凰酒店	中外酒店（十一屆）白金獎——十大綠色度假酒店	2016 年 11 月
4	海南碧桂園金沙灘溫泉酒店	中外酒店（十一屆）白金獎——十大綠色度假酒店	2016 年 11 月
5	武漢生態城碧桂園投資有限公司希爾頓酒店管理分公司	2019 年金樹葉級綠色旅遊飯店	2019 年 3 月



開展綠色宣導

我們在業務營運中積極開展綠色宣傳和引導，將節能降耗、垃圾分類等綠色環保理念植入人們生活中，與員工、業主、租戶、客戶、供應商及其他合作夥伴攜手共同履行環境責任。具體措施包含：

- 在辦公室、酒店大堂、商場張貼擺放節能、環保宣傳標語；
- 酒店板塊組織“創綠小組”成員到同行酒店進行學習與交流



“碧綠守護計劃”

2019年7月，碧桂園志願者協會與碧桂園服務集團共同發起“碧綠守護計劃”，在全國各碧桂園社區內推廣。主要以“環境保護”為主題，緊扣“垃圾分類”熱點，通過志願服務的形式，帶領業主自我服務、共同守護美好家園，打造環保、和諧、助人自助的綠色社區；營造社區服務氛圍，推動社區共建共治共用。

截至2019年12月，“碧綠守護計劃”在全國已開展超過130場活動，1.2萬戶家庭參與，服務及文化理念預計覆蓋超過22萬業主。



“碧綠守護計劃”在全國已開展活動

≥130 場



參與家庭

12,000 戶



服務及文化理念預計覆蓋

220,000 業主

綠色辦公

碧桂園在集團及各城市公司辦公室積極實施多項環保措施，以減少辦公過程中造成的能源和資源損耗，這些措施主要包括：

- 每日進行夜間巡邏，通報巡邏情況，確保實現人離能耗最低；
- 在開關面板處增加標識，指引員工開關照明；
- 建立公共區域定期巡查制度，同時進行安全隱患檢查，節約能耗；
- 通過空調 BA 系統對室內溫度進行監測和控制，並在空調調控器處張貼溫度指引，保持室內溫度舒適、環保、節能；
- 利用視訊會議代替部分差旅出行，從而減少差旅產生的溫室氣體排放；
- 制定《集團辦公室無紙化辦公管理辦法》，推廣無紙化辦公，實行筆、墨、紙等辦公物品統一管理，在提升辦公效率的同時，減少紙張等自然資源消耗；
- 減少獨立印表機，設定雙面列印為標準設定，減少辦公用紙的消耗；
- 使用森林管理委員會（FSC）認證紙張用於名片打印；
- 對辦公設備進行定期保養，延長使用壽命，提升資源使用效益。



碧桂園集團總部節能降耗措施及成果

碧桂園總部大樓是國內首幢規模最大的生態辦公大樓，以綠色生態為設計理念，營造出一棟綠色節能生態辦公建築，平均能耗可減少**20%**。2019 年，集團實施了一系列節能降耗措施：

- 1 裙樓 8 台手扶電梯縮短開放時間，大樓所有電梯實現高峰控梯功能，年節約成本約 **63,940 元**；
- 2 2019 年 9 月起，大樓所有飲水機實現定時開閉控制，避免以往 24 小時開啟造成的浪費，年節約成本約 **278,616 元**；
- 3 茶水間照明增加人體感應與時控器雙重控制，實現人走燈滅，年節約成本約 **9,472 元**；
- 4 地下車庫照明更換為微波感應燈管，按照實際需求亮燈，年節約成本約 **6,000 元**；
- 5 樓層所有洗手間水龍頭加裝節水裝置，減少洗手飛濺的水資源浪費，年節約成本約 **3,312 元**；

應對氣候變化

作為多元業務綜合發展的企業，碧桂園致力在整個營運過程中有效地管理和應對氣候變化風險，一方面積極主動採取多項措施減緩氣

候變化，另一方面制定策略適應氣候變化，從而降低氣候變化對業務的影響。



減緩氣候變化

- 加強綠色建築的研究和實踐，提高建築的能源使用效益。碧桂園開發的項目，從設計過程中即將綠色建築理念融入到建築中，以被動優先、主動優化原則，建築圍護結構、設備選型、建築整體設計以國家節能設計標準為準則；
- 加強建築施工過程的能源管理，減少施工過程的碳排放；
- 在採購過程中考量氣候變化因素，鼓勵使用低碳環保物料；
- 鼓勵員工、供應商、業主、租戶及其他客戶在日常業務活動中減少碳排放；
- 增加可再生能源的使用，如在屋頂和立面設置太陽能光伏系統，增加太陽能的使用；
- 未來考慮訂立碳減排目標來減少碳足跡。



適應氣候變化

- 評估氣候變化帶來的風險與機遇，並加深了解氣候變化對業務營運的影響及其相關財務風險與機遇；
- 持續提升項目設計，以預防或減少氣候變化對於新建項目可能造成的破壞；
- 制訂極端天氣管理方案以應對因氣候變化導致的更頻繁的極端天氣事件；
- 制訂合適的工作流程和措施，以預防或減少氣候變化對公司現有物業可能造成的破壞；並把握氣候變化所帶來的機遇。

生物多樣性保護

碧桂園嚴格遵守《土地管理法》等各項土地開發法律法規，特別是對於綠地開發、棕地開發、生物多樣性、文化保護區等相關內容嚴守底線，僅對接經政府評估後對生物多樣性無不良影響的地塊，在土地投資和開發全過程注重生物多樣性的保護。

在土地投資開發前，我們均會開展盡職調查，確認無環評、地質等不利因素，確保不會對當地的生物多樣性產生影響。

在項目設計中，為了達到低影響的目的，碧桂園開展了多項海綿城

市和低影響研究項目，以現有的自然生態系統作為土地開發規劃的綜合框架，做到尊重自然。

在項目施工中，我們合理選擇景觀植物，儘量選擇適應當地氣候和土壤條件的鄉土植物，選用少維護、耐候性強、病蟲害少、對人體無害的植物，並根據當地的氣候條件和植物自然分佈特點，栽種多種類型植物，喬、灌、草結合構成多層次的植物群落。



“碧”伴 · 以人為本

- 9.1. 選才以德
- 9.2. 敬才為重
- 9.3. 育才為先
- 9.4. 愛才用“心”



章節概述

在碧桂園，我們始終堅持“以人為本”，將員工視為我們最寶貴的財富。我們致力於為員工打造一個平等、包容、溫暖、積極的平台，提供多樣化的發展機會、豐富的學習資源、完善的發展路徑，讓員工與企業共同成長

覆蓋議題

本章所回應的可持續發展議題

- 人才引進與團隊建設
- 員工培訓與發展
- 員工健康與安全
- 員工權益與關懷
- 平等僱傭與僱員溝通
- 禁止僱傭童工與強制勞工

本章所回應的 SDGs 議題



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

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

專題

“我”在碧桂園



肖容

青藏區域
財務負責人

“博觀而約取
厚積而薄發”

90 後“碧業生”的成長之路

肖容是一名“碧業生”，2014 年，她通過“碧業生”校招進入碧桂園原西北區域，通過幾年的成長，這位年輕的 90 後姑娘已經成為碧桂園青藏區域的財務負責人。

初入職場時，肖容初露頭角，能對領導提出的問題想出解決方案，這份小成就感都會令她欣喜不已。一年後，肖容又作為“碧業生”代表去校園招聘，她拿著公司的宣傳手冊，與同鄉侃侃而談，講碧桂園的企業文化，分享自己的工作體會，就像是與一年前初入職場的自己對話一樣，一切都讓她興奮與自豪。

2015 年至 2018 年，西北區域發展速度迅猛，區域財務更是從 10 人擴張為 110 人，正巧趕在區域日新月異之際，曾經的職場小白肖容開始了職業的進階之路，從普通員工到經理，期間分別擔任過區域共用、項目財務、區域稅務等多個財務

崗位的負責人。2018 年，原西北區域裂變為 5 個區域，肖容積極參加青藏區域財務負責人的競聘。機會總是留給有準備的人，羽翼逐漸豐滿的她不負眾望，成功擔任青藏區域財務負責人。

歡笑聲往往伴隨著巨大的壓力，之前無論擔任什麼崗位，遇到問題時，肖容都可以尋求上級的幫助，而這一次，她面對的是新的區域、新的挑戰，她要為整個區域財務團隊負責。職場人的成長往往是從獨當一面開始。拎著大包小包的行李，肖容從蘭州來到海拔兩千多米的西寧，高原反應讓肖容的身體有些不適應，連續咳嗽一個月。路是自己選擇的，當然要堅強地走下



去。克服身體與新環境的不適，肖容又戰勝了自己。

如今，肖容把團隊管理得井井有條，財務資金部也被評為青藏區域優秀職能部門。在團隊中，她扮演著一個教練的角色，把每個人放到合適的位置，發揮他們的長處。青藏區域當地的節奏比較慢，相

比其他區域招人要困難許多，但肖容認為不一定代表他們區域就做不好這些事情，關鍵是怎麼做起來。每個月她與員工進行一次深度面談，幫助他們梳理工作中的問題，發揮他們的主觀能動性。她希望她的團隊可以更具戰鬥力。



肖容與她的團隊

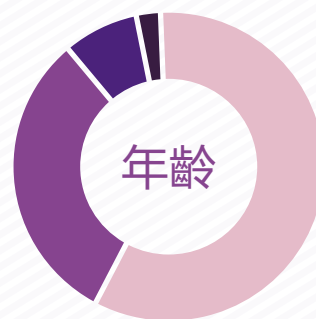
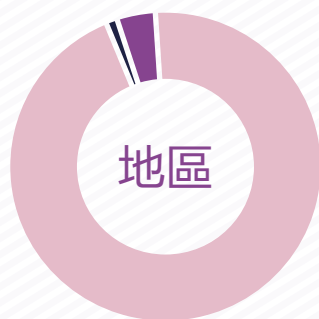
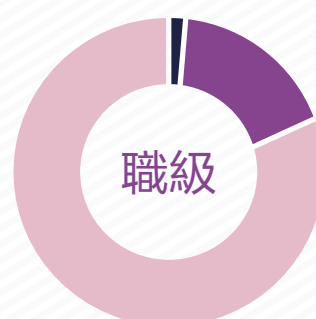
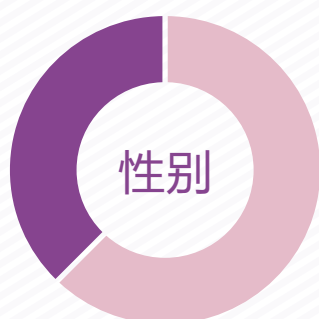
選才以德

一流的人才造就一流的公司，碧桂園堅持用優秀的品牌文化、平等包容的環境吸引人才，讓更多才德之士在碧桂園的大舞台發揮個人才幹，實現夢想。

公平僱傭

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國禁止使用童工規定》等法規要求，以及依照《人才引進制度規範標準指引》等公司內部制度，在招聘過程中不以性別、

年齡、宗教、民族、家庭與健康狀況等因素進行差別化對待，禁止僱傭童工和強制勞動，保證進行合規、公平的僱傭。2019 年，碧桂園沒有發生違法僱傭、使用童工或強迫勞工的案件。



2019 年度碧桂園集團員工概況

多元共融

碧桂園致力促進性別平等，倡導男女員工同酬，並持續提升女性員工在高級管理層的比例。

反歧視

我們反對及不允許任何形式的歧視行為，其中制定的員工手冊和員工行為守則，列明我們認為所有員工享有自由和尊嚴，同時我們高度重視員工的人權問題，如為少數民族員工在飯堂設置民族視窗以尊重其

飲食習慣、為超時工作員工提供報酬或假期等，承諾提供一個無歧視的工作場所。2019 年，碧桂園沒有發生員工人權侵害相關的訴訟和違規案件。

僱傭殘障人士

此外，我們也努力成為包容性與多元化的典範，吸引更多元化的人才，致力為殘障人士提供平等就業機會，以及向他們提供可發揮各自所長以及天賦的平台。集團總部及各區域公司與當地社保局、居委會保持

密切聯繫，對口幫扶地區殘障人士就業。我們會結合自身各業務線需求，為殘障人士安排合適的工作崗位及提供相關培訓。截至 2019 年末，本集團僱傭殘障員工 79 人。

招賢納士

為更好地支援企業戰略，解決人才缺口問題，我們通過校園招聘、社會招聘廣泛地進行人才引進。在人才隊伍建設方面，碧桂園打造“超級碧業生”品牌項目，“強將計劃”、“幹將計劃”，推廣我們的人才培養理念，吸引更多有能力的人來企業發展；我們依據招聘需求、人才評價，對人才設置合適的崗位及發展規劃，

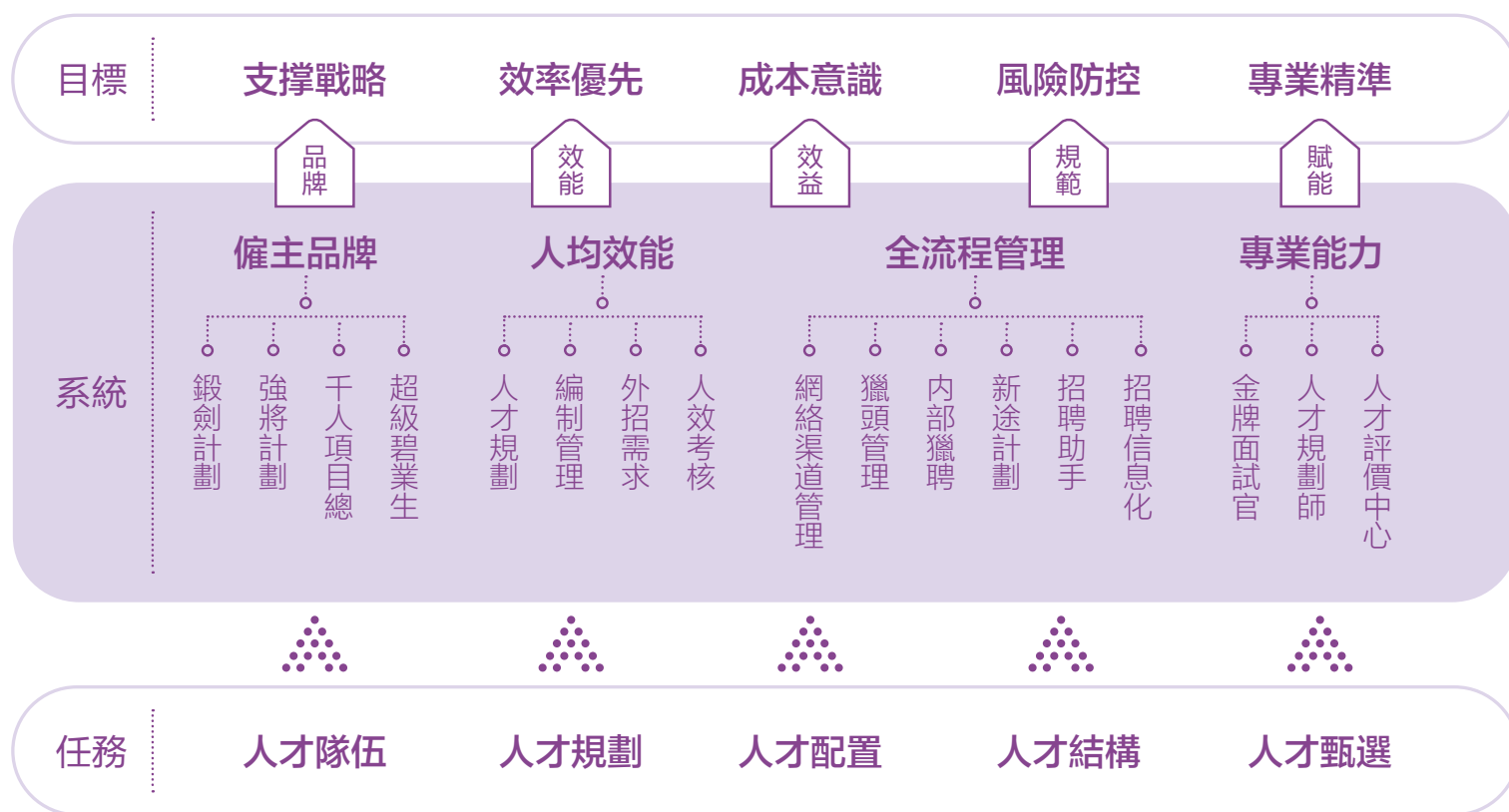
提高人才建設的效率；另外，我們通過招聘信息化、招聘助手、AI 面試等工具，不僅優化招聘工作，同時有效提高人才與崗位的匹配程度。此外，碧桂園積極創造本地就業，其中碧桂園地產板塊－海外及香港區域的當地語系化僱傭比例達到 72.58%。

數說 2019

碧桂園地產板塊－海外及香港區域的本地化僱傭比例達到

72.58%





“敏捷”招聘運營管理體系

敬才為重

人才只有感受到尊重，才能從內心深處產生對同事業的責任感。我們以人才為中心，大興敬才之風，讓人才得到健全的制度保障，實現自由思考、自由創造。

完善薪酬福利

在員工薪酬方面，碧桂園依照《碧桂園集團薪酬管理制度》《員工績效管理辦法》，建立崗位、市場、績效及能力的評價維度體系，兼顧價值與公平，對員工薪資進行充分合理的評估，致力於為員工提供有

競爭力的薪酬。

在員工福利方面，我們嚴格遵守《全國年節及紀念日放假辦法》《職

工帶薪年休假條例》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等法規條例，並在國家標準上繼續提高員工福利水平，充分履行碧桂園尊重人才、尊重勞動的承諾。

集團所提供福利涵蓋補貼類、生活類、特色節日類、總部辦公區類四大類型，其中包括住宿補貼、電腦補貼、購房優惠、員工班車、健身房、

員工生日會、美食節、教育優惠等，全面滿足員工的工作及生活需求。通過充分落實全職場週期員工關懷，我們希望為員工營造溫暖的工作環境與堅實可靠的後盾。



“eHR”移動端上線，打開鳳廠幸福之門

2019年，集團新上線“eHR”人力業務服務系統，整合福利、辦理、內招、學習等多項服務，幫助員工“一站式”完成福利兌換、補貼申請、社保查詢等多項業務，極大提高員工滿意度。



職業健康安全

碧桂園將保障職業健康與安全作為企業的主體責任，重視員工在工作期間的身心健康與職業安全，亦致力促進員工工作生活平衡。我們成

立安全委員會，在每季度對安全工作進行部署，並召開安全雙周會，對存在問題的區域項目進行通報。

數說 2019

2019年總體傷亡率（百萬工時工傷意外率）

0.22 %

年度體檢福利

2019年度體檢覆蓋率達到100%。體檢優惠套餐同步開放供員工家屬選擇。

關注員工身心健康

為員工由外部醫學專家主講有關壓力管理等主題的研討會，亦舉辦健身班、運動競賽和減壓班等活動。2019年，碧桂園總部聯動佛山市紅十字會、安和泰醫院等單位組織3場員工健康講座及緊急救助培訓。

辦公場所安全演練

總部中心物業針對緊急救護、食物中毒、故障停電、颱風等進行共計27場安全演練，提升員工應急回應能力，提高安全文明意識。

安全文化宣傳

我們拍攝安全經理的碧桂園故事，策劃安全經理的員工關懷活動，使“人人懂安全，人人講安全”這一安全理念深入人心，讓安全文化成為重要的企業文化。

日常安全檢查

我們號召有專業資質的人員在上班前主動進行安全檢查，鼓勵工人在現場識別安全隱患，並為其提供獎勵或積分，積分可用於兌換工人日常用品。

安全經理的專項培訓

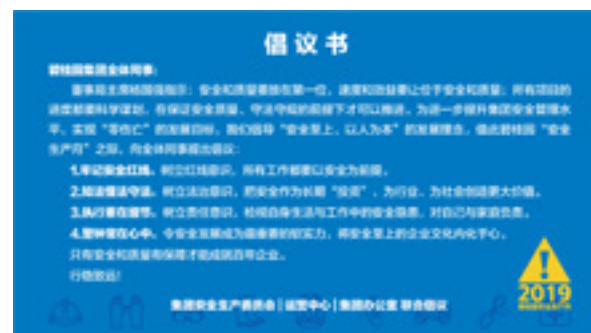
2019年，我們對安全經理進行專項培訓，提高安全知識水平及管理能力，並設置安全經理專項激勵及晉升機制，引導安全生產的自我管理。



安全活動月——強化安全意識 築牢安全防線

每年 7 月 26 日是碧桂園“安全生產日”。2019 年，碧桂園在 6-7 月舉辦主題安全文化月活動，以“防風險 除隱患 遏事故”為主題，聚焦員工感知，舉辦了多項安全文化活動。

- 發佈《倡議書》，送達 **15 萬**員工；
- 舉辦了全員安全普法考試，號召所有人牢記安全紅線、知法懂法守法、執行重在細節、警鐘常在心中；
- 舉辦了以“安全第一，行穩致遠”為主題的系列活動；
- 清華大學教授方東平就安全生產及安全文化舉行專題講座，探討企業如何提升安全領導力，推動安全文化與安全行為的改善；
- 舉辦了“防風險、除隱患、遏事故”安全文化展，並組織了總部大樓消防安全演練；
- 開展安全文化授課，並通過直播，最高線上人數 **6,700+**；
- 員工簽署安全承諾書；
- 總部大樓消防演習，讓更多員工參與實踐。



聆聽員工聲音

碧桂園將員工視作集團最寶貴的財富，主動傾聽員工的聲音，關心員工的關心。集團在內部開通多個意見管道，了解並幫助員工解決來自

生活、文化、職業發展中的困擾，致力於成為讓員工滿意的僱主企業。



2019 年，集團新上線 400 熱線服務，為員工提供免費業務諮詢的熱線電話。目前，400 熱線與“員工自助查詢服務”、“我要提問”並列為公司內部的 3 大員工服務平台。它以解決現階段員工的訴求及諮詢問題為目的，由各業務模組 HR 接聽，直接受理員工諮詢，確保政策及問題應答準確率。



瘋狂智酷是碧桂園內部發聲平台，作為碧桂園最敢說的公眾號，瘋狂智酷始終堅持“傳播智者聲音，放大弱者聲音”，既曝光企業管理現狀，探討可行建議，也傳達員工心聲，讓企業聆聽基層聲音。智酷論壇搭建後，員工共發表近萬條帖子，在碧桂園掀起廣開言路的風氣。

為加深員工與管理層之間的交流，促進雙方的相互理解，2019 年碧桂園廣泛開展“高管面對面”交流會，通過面對面的意見交流，打破

層級的平等對話，在暢所欲言的輕鬆氛圍中，使員工最關心的問題能夠得到解答。



廣西區域高管面對面座談會



湖北區域高管面對面



鄂北區域高管面對面座談會



清遠區域高管面對面

“高管面對面”
交流會

育才為先

人才的培育需要適宜的土壤，我們健全員工培訓體系，加大投入保障，制定更加開放的員工支持政策，讓人才得到真實而有效的滋養。

加強員工培訓

優秀人才是企業可持續發展的源動力，是不可或缺的戰略性資源，實現企業可持續經營發展和打造企業核心競爭力。為打造人才供應鏈，碧桂園設定四級培訓體系，構建“領導力學院”、“專業院系”、“網絡學院”、“公開課大課堂”，滿足各類員工的培訓需求，豐富培訓的形式，使不同層級、不同領域的員工都能獲得豐富的集團資源。我

們全力培養與發展人才，讓員工都能學習進步，讓人才得以施展才華。2019年，碧桂園主要圍繞組織賦能、關鍵崗位員工梯隊培養以及管理團隊培養這三方面提供全面的人才發展和培訓平台，助力員工高效成長。

打造人才供應鏈



組織賦能

2019 年，碧桂園打造以“組織賦能、賦予單位造血能力”為目的的系列產品，授人以漁。圍繞“資源建設、文化融入、人才培養”方面，

共開發包括專項培訓、同行計劃、引擎計劃、項目總預科班在內等產品，全年完成 78 個內部單位內部授課，全年共實施 278 天。



人人是老師 人人是學生——“引擎計劃”

課程資源與講師隊伍建設是企業內部知識沉澱與傳播的基礎，是有效實施“人人是老師，人人是學生”的關鍵把控點，也是組織人才培養和賦能的保障。2010 年開始，碧桂園正式啟動內部課程與講師認證，近十年間已沉澱上千門課程。

2019 年，緊隨集團全競提升的步伐，“引擎計劃”全新升級，從課程開發到講師一體化認證，建造課程及講師隊伍，讓資源建設成為人才培養與組織能力提升的發動機。2019 年全年新增 270 位導師，累計達 2,922 位內部導師，開設 2,392 門內部課程，共開展面向區域的 16 場線上輔導沙龍。



2019 年全年新增導師
270 位



開設內部課程
2,392 門



開展面向區域的線上輔導沙龍
16 場

梯隊培養

碧桂園集團堅持不懈關注組織內關鍵崗位梯隊人員的培養，為組織持續提供發展所需的人才。目前，集團形成以領翔計劃為代表的領導力

項目，以及未來領袖計劃與超級碧業生發展計劃兩大戰略性關鍵人才品牌。



“領翔計劃”人才發展項目

“領翔計劃”人才發展項目，是在碧桂園領導力發展項目7年成熟運營基礎上的新升級，該品牌培訓是為充分滿足集團快速發展並培養優秀的項目總經理項目，通過嚴格的選拔方式和複合式培養手段，訓戰結合模式，實現人才庫的“嚴進嚴出，優中選優”以及“無時差”的人才供應。



超級“碧業生”發展計劃

超級“碧業生”發展計劃建立了完善的培養體系，採用導師制、掛職鍛煉、輪崗學習、集中培訓、挑戰性關鍵任務等人才培養方式，遵循“721”原則全面培養，同時每年進行內部競聘，大膽提拔任用優秀人才。

截至2019年12月，碧桂園已有超400人成長至集團副總裁、區域總裁、項目總經理、職能總監等核心管理崗位，近1,200人發展成為經理級管理人員。快速發展的平台和體系化的培養實現了“碧業生”的快速發展，該計劃實現了企業與人才的共贏。

管理團隊培養

企業管理能力是企業發展競爭力的核心所在，管理團隊是企業管理的關鍵群體，是組織內部の中堅力量，對組織業績及內部人才培養負責。2019年，碧桂園以管理團隊培養作為組織管理提升的核心抓手，以

人才盤點、管理團隊賦能為手段，為集團匹配與提供核心優秀管理團隊，助力集團發展。

- **人才盤點：**運用碧桂園自主研發的人才盤點系統開展**4**類關鍵管理團隊開展人才盤點工作，實現“人才盤點線上化”，共覆蓋**67**個區域，**1,754**名管理人員。
- **管理團隊賦能：**建立起一套標準的管理團隊管理規則，設立“管理賦能”培訓項目，共覆蓋**62**個單位、**740**名管理人員，累計開展培訓**70.5**天。

激勵員工成長

為激發員工工作潛能，提升個人發展能力，碧桂園保持對全體員工進行年度績效考核。通過以“公平、公正、公開”的原則對員工進行績效評估，我們保證員工得到合理的競爭激勵及公平的考核結果。

我們形成以目標管理、績效評估、績效輔導與回饋形成激勵評價閉環。評估前期，我們不斷開發完善標準崗位績效指標庫，合理設定目標

並持續更新；在評估期內，依據統一的評估標準與規則，對員工進行有效地評估及指引；評估結束後，鼓勵雙向溝通，通過回饋、面談、優秀實踐分享，對員工進行績效輔導，提出改進建議，鼓勵員工更好地成長。



暢通職業通道

為做到人盡其才，集團建立了民主、公平、公正、公開、競爭擇優的培訓及激勵機制，宣導競聘文化，定期以公開競聘的形式挑選經營管理人才，充分給予員工進步的機會與平台。同時，我們也根據崗位空缺情況，不定期發佈競聘公告，為員工提供多種發展機會，鼓勵人才的良性競爭。

2019 年，集團以幹部管理作為核心抓手，以盤點、賦能為手段，培養了一批核心優秀幹部；開創“新途計劃”內部招聘項目，啟動人才流動；推動內部縱向輪崗機制，為員工提供互相交流、學習及幫助的平台，加深員工對不同部門、不同崗位的理解，豐富職業發展視野，拓寬職業發展路徑。



人才激活平台——“新途計劃”

碧桂園 2019 年開創了以信息化為手段的內部招聘平台（“新途計劃”），致力建立組織與人才間的供需橋樑。2019 年，碧桂園共推動 4,304 人實現跨區域、跨領域發展，實現內部人才啟動

與均衡，確保優秀人才的保留，滿足組織發展與人才發展的雙向需求。



人才激活平台——“新途計劃”

愛才用“心”

對於發現的人才，我們用心對待，主動服務人才，讓人才切實感受到誠意、享受到便利，從而增強對企業的歸屬感，共同打造充滿凝聚力的企業文化。

平衡工作生活

碧桂園是一個廣大的舞台，每一個人都可以在這裡演繹精彩的人生，我們時刻關注員工需求，支持員工的個人興趣愛好發展。我們相信，

通過建設健康、積極、向上的企業文化，能够打造更有活力的團隊，並幫助實現人才的全面發展。



鳳廠俱樂部開設，為員工舉辦豐富文體活動

2019年，為了能讓員工們在公司找到志同道合的小夥伴，豐富業餘生活，秉承“對人好，對社會好，對員工好”的碧桂園企業員工關懷理念，集團加大力度支援、打造“鳳廠俱樂部”，鼓勵員工根據自身興趣愛好申請新社團或參與社團活動。

截至2019年12月，集團總部已相繼成立碧桂園跑團、鳳廠音樂社、鳳廠足球聯盟、籃球俱樂部、影視戲劇社、英語日課俱樂部、戰鷹游泳俱樂部等社團，29個區域俱樂部分部旗下的138個社團也在如火如荼地開展活動。



"碧桂園杯"男子籃球公開賽



碧桂園跑團成立大會暨授旗儀式

用心幫扶關懷

一直以來，碧桂園十分關注特殊群體的需求，在集團內部倡導員工幫扶的文化氛圍，打造暖心企業。



員工扶助基金

在創始人楊國強先生的宣導下，碧桂園員工扶助基金，於 2008 年 2 月 15 日成立。每年 2 月 -3 月，也是碧桂園集團的“愛心月”。基金將各中心、各區域、各子公司員工自發組織的捐款，用於幫助由於患重病或意外災難而造成經濟特別困難的員工。基金自設立以來，已走過 11 個春秋。



基金成立日期

2008.02.15



共有捐款員工

587 位



共有愛心捐款

1,321 萬元



基金向符合的受助對象發放了款項

1,176 萬元

我們依據國家《女職工勞動保護特別規定》《廣東省人口與計劃生育條例》，更新公司內部員工管理相關條例，依法為女性員工提供產假、

生育津貼等；總部大樓設置有較寬的孕婦停車位，以及母嬰室。通過暖心呵護，我們希望能夠協助女性員工更好地實現生活與工作的平衡。

碧桂園總部設立母嬰室，為孕期或哺乳期女員工提供休憩場所



集團為女性員工舉辦健康講座，提高健康意識與自我保護意識



女性員工的福利

飯堂為女性員工提供“女神餐”，健康美味又營養均衡



工會為女性員工提供生活用品、愛心下午茶等福利



凝聚企業文化

良好的企業文化能夠提高公司的凝聚力與向心力。我們建設積極健康的企業文化，注重對員工的精神培育，並與時俱進，鼓勵員工形成良

好的風尚，使碧桂園成為員工認可的企業。我們也舉辦家屬答謝會，向家屬傳達企業文化，拉近與員工的距離，使員工感受到企業的溫暖。



“加減生活”——碧桂園文化月傳遞生活之美

每年的4月份是碧桂園的文化月，2019年，為響應集團全競提升、節能降耗的號召，我們舉辦了以“加減生活”為主題的文化月活動，包括總部關燈一小時的綠色行動、跳蚤市場義賣的慈善活動、區域總裁為你朗讀、《瓦爾登湖》讀書會等。讓員工在繁忙的工作之餘，靜下心來感受生活的美好，給提高生活品質做“加法”，為不必要的浪費做“減法”，宣導舒適健康的生活主張。



“加減生活”——碧桂園文化月傳遞生活之美



鳳廠 Openday——員工家屬答謝會，感恩與我們同行

2019年9月9日至10日，由集團黨委、工會、團委、集團辦公室共同舉辦的碧桂園集團第三屆員工家屬答謝會活動在碧桂園總部舉行，來自集團15個中心、9個區域、2個子公司共26個單位的33個家庭參加，滿意度評分96.92。碧桂園始終重視員工關懷工作，在公司不斷發展、員工努力奮鬥的同時，答謝背後默默支持員工的家屬，將進一步凝聚人心、鼓舞士氣，

讓員工在夢想的道路上同心同行。

2019年全年，碧桂園集團共有38個區域組織家屬答謝活動，超5,000人參與，涵蓋基層員工至區域高管，幫助員工家屬更好地認識碧桂園、理解碧桂園人的工作，以更好地支持集團的發展。



鳳廠 Openday——員工家屬答謝會，感恩與我們同行



鳳廠 Openday——員工家屬答謝會，感恩與我們同行

“碧”惠 · 共享和諧

- 10.1. 精準扶貧與鄉村振興
- 10.2. 公益慈善與社會服務
- 10.3. 社區投資與社會影響



章節概述

飲水思源、反哺社會，是民營企業家心懷的社會責任感。我們積極投身於社會公益事業，設立國強公益基金會，並深入參與國家精準扶貧工作，為貧困地區帶去可持續發展的希望。

目前，國強公益基金會及碧桂園集團累計實際捐贈超過 67 億元，其中扶貧資金 32 億元、教育捐贈 25 億元。

覆蓋議題

本章所回應的可持續發展議題

- 社區發展與社會影響
- 政策響應與公共參與
- 公益慈善與社會服務

本章所回應的 SDGs 議題



本章涉及的 HKEX ESG 指標： B8.1 / B8.2

本章涉及的 GRI 指標： 203-1 / 413-1

專題

國強公益基金會

從 1997 年第一筆大額捐款算起，楊國強先生、楊惠妍女士及國強公益基金會為全社會捐款累計超過 67 億元，直接受益人數超過 36 萬人次。2019 年國強公益基金會在教育慈善和鄉村振興等領域持續發

力，設立 20 多項教育專項基金，覆蓋全國 40 所高校、3 所慈善學校，精準扶貧結對幫扶全國 9 省 14 縣，聯合超 70 個成員發起“社會扶貧共同體”。



2019 年國強公益基金會捐贈達

7.91 億元



設立教育專項基金

20 多項

目前，國強公益基金會也成為中國慈善聯合會副會長單位、深圳市中國慈善會發展中心副理事長單位、世界公益慈善論壇戰略合作單位。

通過積極加入行業組織，參與慈善行業交流，我們希望協助推進慈善力量的發展壯大。



慈善學校

國強公益基金會創辦了國華紀念中學、廣東碧桂園職業學院以及國強職業技術學校，以接受貧困學生和退伍軍人為主，通過授人以漁，讓知識改變命運。

2019 年 8 月，甘肅國強職業技術學校開工奠基。學校

由國強公益基金會捐贈約 3 億元資金建設，建成後能容納 2,500 多名學生就讀，學校堅持公益屬性，將對貧困家庭學生免除一切費用，以幫助其掌握就業技能，實現“一人成才，全家脫貧”。



教育專項基金

國強公益基金會目前設立有仲明大學生助學金、惠妍教育助學基金、國華傑出學者獎等二十余項教育助學專項基金，助力國家科教興國。

截至 2019 年，國強公益基金會仲明大學生助學金共捐贈 3,800 萬元，受助學生達到 10,750 名。



2019年5月20日，國強公益基金會聯合社會公益群體及人士共同發起“社會扶貧共同體”，旨在把各參與方在消費需求、業務拓展、就業崗位、捐贈資金等方面的資源充分調動起來，與貧困村、貧困戶的脫貧需求有效

對接、按需配置，從而凝聚更多社會資源，助力打贏脫貧攻堅戰。



啟動消費扶貧月，打通產銷對接“最後一公里”

2019年，碧桂園、國強公益基金會聯合甘肅省東鄉族自治縣政府以及社會扶貧共同體成員，在順德共同舉辦“愛在東鄉”消費扶貧月啟動儀式。當天預售出 10,186 隻東鄉羊，幫助東鄉養

殖戶實現超過 1,000 萬元的收入，有力促進了東鄉羊養殖業的發展。



消費扶貧月啟動儀式



精準扶貧與鄉村振興

碧桂園集團通過創新可造血的扶貧方式，探索可複製的扶貧模式，構建可持續的扶貧機制，為脫貧攻堅貢獻了碧桂園的智慧和方案。我們以“4+X”的扶貧模式，利用黨建扶貧、產業扶貧、教育扶貧、就業扶貧等多種形式，覆蓋不同貧困群體，拓深扶貧力量，真正建立長效、穩定、可靠、持續的扶貧機制。

為了保證扶貧工作的有效推進，集團成立了精準扶貧鄉村振興辦公室，並組建了近 200 名扶貧幹部組成的團隊進行駐村扶貧，通過《精準扶貧標準化手冊》提升管理。同時，我們建立了扶貧資料庫，關注貧困戶的收入情況，產業合作項目對接情況，就業崗位數量情況，及時跟進扶貧效果，識別潛在扶貧項目機會。

黨建扶貧

目前，碧桂園已成立 14 個一線扶貧黨支部，聘用 140 名老村長，協助扶貧工作人員開展入戶、調研、宣講和慰問幫扶 4.45 萬人次；對口 1,400 戶深度貧困戶，實現 33.7 萬貧困縣群眾思想教育全覆蓋。



碧桂園結對幫扶河南省虞城縣黨建引領村支書研學班



河北省新河縣郝坊村“老村長”——曹建華

數說 2019

成立一線扶貧黨支部和聘用老村長

14 個 140 名

協助扶貧工作人員開展入戶、調研、宣講和慰問幫扶人次

4.45 萬

對口深度貧困戶

1,400 戶

實現貧困縣群眾思想教育全覆蓋

33.7 萬

產業扶貧

產業是脫貧之本，也是致富的基石。碧桂園是結合自身優勢資源與產業，幫助多個貧困縣、貧困戶通過發展產業，促進貧困地區發展、增加貧困農戶收入，深度攻克了貧困難題。

- 12 個縣落地近 2,000 畝苗木農場，帶動超 10,000 名貧困戶增收；
- 扶持 2,500 多名返鄉扎根創業青年，間接帶動近 30,000 名貧困戶增收；
- 開發首批 8 地扶貧游路線，組織超 5,000 人次參加扶貧游活動。

另外，集團充分發揮資源優勢，打造碧鄉、碧家和鳳怡三家社會企業，致力於扶貧產品開發，打通酒店、食堂、社區等市場，累計推廣消費扶貧產品近 1 億元。



“4+X” 扶貧模式多管齊下 精準幫扶深度貧困戶

住在湖南平江縣泊頭村的葉樹仁在 2016 年母親確診腎癌那年回到家鄉，2017 年老父親又被確診為肺癌，他既要贍養年老多病的父母，還撫養兩個兒子，生活十分困難。

碧桂園平江扶貧小組在入戶調研過程中瞭解到葉樹仁的情況，讓葉樹仁到泊頭村苗木基地進行分產到戶，並且在他家裡開展庭院經濟，免費提供了 1,450 棵苗木給他們；針對他父母的情況，通過健康扶貧捐助了 2 萬元，支付兩位老人住院期間除能夠報銷之外的其他個人負擔費用；教育扶貧方面，將他的兩個小孩列入資助物件，提供助學金 1,000 元和 2,000 元，扶貧小組團隊成員也不定期去幫助家裡兩學生輔導功課，並送去書籍。



葉樹仁家的“庭院經濟”

教育扶貧

“授人以魚不如授人以漁”。碧桂園一直聚焦教育扶貧，大力開展助學捐款、家教幫扶等，讓貧困學子接受公平、有質量的教育，阻止貧困現象的代際傳遞。



“心願 100” 項目助志超圓 “求學夢”

志超是崇禮區西灣子小學五年級 4 班的學生，從小學習成績優異。2014 年冬天，他的父母因為交通事故雙雙離世，志超跟著年邁的爺爺奶奶艱難的生活，由於家裡失去勞動力，志超面臨輟學。

2019 年，中國光華科技基金會、碧桂園集團、國強公益基金會合作正式上線“碧桂園·光華助學金”網絡眾籌活動，通過“心願 100”教育扶貧助學捐款行動、公益徒步等多種方式，向集團員工、全社會愛心人士發起助學捐款活動，截至活動結束，共有 176 個單位、愛心團體參與，累計捐款人次 142,204 人，籌集到善款 1,060.25 萬元，碧桂園集團另捐贈 289.6197 萬元，用於資助 9 省 14 縣 7,500 名貧困學子完成學業及微心願。



貧困學子取得學習用品

就業扶貧

一人就業，全家脫貧。為了更加精準幫扶貧困人口，提升工作技能，增加就業機會，碧桂園有針對性地提供了多起就業培訓班、招聘會等活動，全力扶持貧困勞動力就業。2012 年起，共開展 1,069 期培訓，培訓 62,506 人次；舉辦招聘會 113 場。目前，就業人數已達到 28,110 人。

截至 2019 年

共開展培訓和培訓人次

1,069 期 62,506 人

舉辦招聘會和就業人數已達到

113 場 28,110 人



粵菜師傅培訓班邀請粵菜名師現場教學



江西省興國縣招聘會現場，村民找到新工作笑逐顏開

健康扶貧

在打好精準脫貧攻堅戰中，健康扶貧為貧困人口提供了強有力的基本保障，並能阻止因病致貧、因病返貧，有著十分重要的作用。



助力平山縣老人重見光明

家住石家莊市平山縣回舍鎮孟耳莊村的小女孩興興（化名）是碧桂園集團“五個一”結對幫扶的貧困學生之一，興興的姥姥聶兵書年歲已高，白內障越發嚴重，洗衣做飯這種簡單的家務對她來說已經很吃力。

2018年3月，碧桂園與國務院扶貧辦主管的中國扶貧志願服務促進會簽署協議，率先在“光明扶貧”工程白內障光明項目的啟

動儀式上捐贈1億元，用於救治貧困患者。在瞭解聶奶奶的情況後，碧桂園平山扶貧辦決定為聶奶奶免費安排白內障手術。

截至2019年末，碧桂園通過國家“光明扶貧行動·白內障複明”項目，捐贈1億元至全國20個省1,627個縣的1,350家定點醫院，已累計救治建檔立卡白內障患者17.5萬例。



河北省張家口市崇禮區患者術後生活



村民在檢查視力

鄉村振興綜合體建設

隨着鄉村振興戰略的全面實施，碧桂園銜接精準扶貧與鄉村振興事業，從產業振興、人才振興、文化振興、生態振興、組織振興五大方面，努力創造鄉村振興的生動實踐。我們對廣東英德78條貧困村進行整

縣幫扶，目前已在樹山、連樟、魚咀、河頭、大塘、恒昌、龍華、寶溪、金造9個村開展美麗鄉村建設。同時在韶關、廣州、汕頭、潮州、惠州等地開展整村幫扶改造和美麗鄉村建設。

公益慈善與社會服務

碧桂園集團於 2011 年 11 月成立碧桂園志願服務隊，2012 年 3 月成立碧桂園志願者協會。協會在全國發展有 70 多個分會，志願者 6 萬多人，由員工、業主、供應商、碧桂園學校師生、公益慈善項目受

助方等組成。成立至今，志願者們熱心地提供公益慈善及社會服務，在環保公益、敬老愛幼、救災援助方面都能看到志願者們的傾情付出。



“碧善種子計劃”公益創投大賽

2019 年 9 月，碧桂園集團團委、碧桂園志願者協會與國強公益基金會在全集團範圍內發起了“碧善種子計劃”第一屆碧桂園志願服務項目公益創投大賽，發掘、培育員工自我服務和服務小區的公益志願項目，共收到來自區域、子公司及個人等 44 個申報項目。服務對象主要為社區業主、員工及員工家屬等，涵蓋互助協作、關愛少年兒童、便民服務、環境保護、文化藝

術等服務方向。最終，經過專業評審團隊以及員工、業主代表共同評審，評選出了 18 個獲獎項目，其中金獎項目 2 個，銀獎項目 6 個，銅獎項目 10 個。



“天災無情，人有情”——碧桂園志願者協助重建美麗家園

自 6 月 9 日以來，特大暴雨給河源市連平縣等地造成洪澇災害，帶來難以估量的損失，連平縣多村道路受山體滑坡衝擊，多處出現塌方，路斷橋斷，房屋倒塌，很多群眾受災，生活陷入困境。

面對這樣的災情，碧桂園集團粵東區域、佛肇區域第一時間成立救援小組，衝上抗災救災一線。黨員志願者們將賑災物資送往河源市連平縣，並幫助居民清理家中堆積淤泥，使村道及村民家里逐漸恢復原貌。



碧桂園志願者在洪澇災區參與救助



碧桂園志願者在洪澇災區參與救助



利奇馬颱風過境，碧桂園志願者堅守救災第一線

2019年8月，第9號超級颱風“利奇馬”席捲江浙，北上冀遼，導致多地受災嚴重，颱風過後更是留下一片狼藉。碧桂園浙東區域的志願者們，購置了15艘帶馬達的衝鋒舟，火速裝車趕往重災區。



碧桂園黨員志願者運輸物資

8月10日起，連續四天，碧桂園區域的志願者們兵分幾路，開始一趟又一趟地運送物資。而在後方，碧桂園浙南區域的員工自主捐款，12日當天用短短一個半小時，籌集1.51萬元資金。志願者們一刻不願停歇，只希望能說明受災地區逐步恢復正常，讓受災的群眾能夠重新回到生活的正軌上來。



碧桂園黨員志願者運輸物資



暖冬活動

2019年，碧桂園號召全集團各單位、小區開展暖冬行動，幫扶9省14縣及集團其他結對幫扶縣、小區中或社會上需要幫扶的城鄉貧困人員、留守兒童、孤寡老人等，包括籌募過冬衣物、探望慰問、舉辦團年飯、慰問演出、送慰問品、大掃除等。



暖冬大禮包

通過開展共78場的暖冬活動，碧桂園為9省14縣100戶深度貧困戶贈送1,500個暖冬禮包，價值24萬元，幫助3,075名貧困戶、留守兒童溫暖過冬。



廖平平廖寶寶姐弟收到暖冬大禮包

社區投資與社會影響

堅持“對人好，對社會好”的理念，碧桂園積極參與新型城鎮化建設，同時身體力行傳播健康生活新風尚，持續為社會創造正向價值，讓更多人實現安居樂業，美好生活的夢想。

保障性住房

伴隨著國家保障性住房政策的持續深化，碧桂園作為“中國新型城鎮化的身體力行”，在全國範圍內積極推動保障房建設，踐行民生地產的社會責任感，彰顯企業的社會價值。我們在深圳等城市，建設保

障房、人才房，為千餘戶家庭解決了改善住房問題。這是碧桂園積極參與新型城鎮化建設、做“對人好、對社會好”責任企業的原動力。

健康運動

為了向更多人傳遞健康生活的理念，碧桂園積極支持全民健身運動，並將運動與公益相結合，號召更多的社會力量參與公益健康，感受運動與公益帶來的積極力量。





“夢想益行者”——70 座城市徒步接力，傳遞愛心力量

夢想益行者——碧桂園陽光公益徒步活動，是由碧桂園集團主辦的全國大型徒步活動，通過“徒步+公益”的形式，推動全民健身及公益扶貧事業發展。自 2019 年 5 月啟動以來，超

4.6 萬名益行者在全國超過 70 座城市留下足跡，共助力“心願 100”項目募集善款超 145 萬元。這些善款將作為助學金，幫助碧桂園集團幫扶的 9 省 14 縣貧困家庭的青少年完成學業。



“夢想益行者”公益徒步活動現場



“夢想益行者”公益徒步活動現場



碧桂園 2019 珠港澳青少年鐵人三項比賽暨 RUN! KIDS 小鐵三城市賽

2019 年，由碧桂園主辦的青少年鐵人三項比賽暨 RUN! KIDS 小鐵三城市賽在廣州、珠海、西安、北京等多個城市開賽。在活動現場，碧桂園邀請到多位奧運冠軍為參賽青少年加油助威，而選手們也充分展現了堅持不懈、陽光積極、努力拼搏的比賽

精神。

每年，賽事組委會選拔並組織冠軍賽的優秀選手去美國參賽，為青少年帶來更多成長機會，也踐行著碧桂園回饋社會、承擔社會責任的企業使命。



碧桂園 2019 珠港澳青少年鐵人三項比賽



碧桂園 2019 珠港澳青少年鐵人三項比賽



展望 2020

2020 年是我國全面建成小康社會和“十三五”規劃收官之年，第一個百年目標的偉大夢想實現在即。碧桂園將堅決響應中央關於“房住不炒”、構建長效管理調控機制、促進房地產市場平穩健康發展的總體要求，繼續精研市場、聚焦深耕，以創新驅動實現高質量發展，持

續提升全週期綜合競爭力。同時，我們會進一步把可持續發展理念融入集團發展，不斷增強責任意識、深化責任管理、推動責任踐行、促進責任融合，實現集團長遠的可持續發展。

精益求精，鑄造臻品與服務

- 我們將持續堅守產品質量及安全運營底線，嚴格把控質量管理，實現生產全過程質量監控，保障產品安全宜居，滿足客戶高品質需求。
- 我們將不斷提升客戶服務水平，優化投訴處理機制，拓展客戶溝通渠道，切實保護消費者的權益，做值得客戶信賴的品牌。

低碳經營，貫徹綠色發展觀

- 我們將堅持推行綠色建築、綠色施工、綠色運營、綠色辦公多項舉措，在產品研發、設計、生產、管理環節融入可持續發展理念，打造人與自然和諧社會。
- 我們將高效利用資源，持續推進節能減排、循環經濟措施，踐行低碳經營。

以人文本，陪伴企業共成長

- 我們將不斷優化員工培養體系，推行多元發展路徑，提供員工發揮自我價值的工作平台，實現人盡其才。
- 我們將持續落實員工權益保障，舉辦多元關愛活動，營造溫馨、包容的工作氛圍，關懷員工身心健康。

回饋社會，發揮民企責任感

- 我們將繼續集中優勢資源，聚焦“貧中之貧”、聚力“堅中之堅”，為決勝脫貧攻堅再接再厲。
- 我們將延續碧桂園志願者協會的使命，更加用心地投身於公益慈善與志願服務行動。

附錄一 榮譽碧桂園

獎項名稱	授予機構	獲獎時間
2018 年度品牌價值公寓	2018 中國房產風雲榜頒獎盛典	2019 年 1 月
2018 金港股最具價值房地產股公司	2018 金港股年度頒獎盛典	2019 年 1 月
“2019 年全球品牌價值 500 強” 第 102 名	Brand Finance	2019 年 1 月
“廣東省裝配式建築產業基地” 稱號	廣東省住房和城鄉建設廳	2019 年 2 月
年度社會責任傑出品牌獎	廣州日報·粵傳媒	2019 年 2 月
“2019 中國房地產卓越 100 榜” 首位	2019 觀點年度論壇	2019 年 3 月
連續第 6 年入選 BrandZ 中國品牌 50 強	WPP 與凱度華通明略	2019 年 5 月
“2019 年全球上市公司 2000 強” 第 129 位	《福布斯》	2019 年 5 月
“港股 100 強” 綜合實力 100 強及卓越地產行業獎	粵港澳大灣區金融科技發展高峰論壇暨第七屆“港股 100 強” 頒獎典禮	2019 年 5 月
“世界 500 強” 第 177 位	《財富》	2019 年 7 月
“2019 中國典型房企綜合實力 Top1”	億翰智庫	2019 年 8 月
2019 年度“亞太區公司管理團隊” 排行榜評選， “最受尊敬公司” 第一名——房地產行業（綜合）	《機構投資者》	2019 年 9 月
2018 年度精準扶貧貢獻獎	中國殘疾人聯合會	2019 年 9 月
2019 數字化轉型先鋒榜 TOP50	《哈佛商業評論》	2019 年 11 月
年度中國企業社會責任卓越企業	《公益時報》	2019 年 11 月
“最具影響力慈善企業” 及“廣州慈善單位”	2019 粵港澳大灣區社會影響力暨廣州慈善盛典	2019 年 11 月
2019 年度中國全面小康特別貢獻企業	中國小康網	2019 年 12 月
“2019 中國品牌強國盛典” —— “2019 中國品牌強國盛典·榜樣 100 品牌” 榜單	中央廣播電視總台	2019 年 12 月
2019 中國好公司年度卓越企業大獎	上海報業集團 界面新聞	2019 年 12 月
年度臻善企業	上海報業集團 界面新聞	2019 年 12 月
2019 年度企業社會責任獎	樂居財經	2019 年 12 月
第十四屆人民企業社會責任獎年度企業獎	人民網	2019 年 12 月
年度企業社會責任先鋒	鈦媒體 APP 集團	2019 年 12 月
精準扶貧貢獻獎	第一財經	2019 年 12 月

附錄二 可持續發展關鍵績效指標

環境

環境類關鍵績效指標		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
	顆粒排放 (千克)	1,094.26	2,557.55	2,318.42
溫室氣體排放	二氧化碳 (CO ₂) 當量排放 (範圍 1) (噸) ⁽⁶⁾	23,638.20	29,656.07	6,084.31
	二氧化碳 (CO ₂) 當量排放 (範圍 2) (噸) ⁽⁷⁾	526,767.27	1,274,326.58	495,418.52
	二氧化碳 (CO ₂) 當量排放 (範圍 1 及 2) (噸)	550,405.47	1,303,982.65	501,502.82
	百萬營業收入二氧化碳排放量 (噸 / 百萬元)	1.13	–	–
有害廢棄物 ⁽⁸⁾	廢棄墨盒和硒鼓 (噸)	95.96	673.42	38.46
	廢棄電子產品 (噸)	21.24	621.04	–
	廢棄電池 (噸)	16.32	602.49	–
	回收電子設備 (噸)	4.97	599.69	–
無害廢棄物	辦公垃圾 (噸)	3,414.08	7,981.30	3,103.48
	廚餘垃圾 (噸)	7,967.99	7,619.84	2,978.35
資源使用	辦公室用紙量 (噸)	707.39	1,754.70	1,238.91
	甲醇 (噸)	175.37	146.15	70.95
	煤炭 (噸)	20,482.30	573,616.01	–
能源耗量及密度 ⁽⁹⁾	天然氣 (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	–	–
	液化石油氣 (噸)	575.13	1,065.82	1,811.36
	外購電量 (千瓦時)	498,702,187.78	478,731,810.68	278,926,783.36
	外購熱力 (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
	間接能耗量 (吉焦)	2,747,613.13	9,103,355.58	3,270,351.60
	總能耗量 (吉焦) ⁽¹¹⁾	3,170,776.67	21,562,870.68	3,369,650.42
	能耗強度 (吉焦 / 百萬元) ⁽¹²⁾	6.53	57.97	15.31

環境

環境類關鍵績效指標		2019 年	2018 年	2017 年
水資源用量及密度	用水量（立方米）	42,170,258.72	99,394,375.47	20,185,077.06
	用水強度（立方米 / 百萬元） ⁽¹³⁾	86.79	267.22	91.68
包裝材料量	包裝紙箱使用量（噸） ⁽¹⁴⁾	61.46	—	—
環境及天然資源	太陽能發電量（千瓦時） ⁽¹⁵⁾	9,854,093.00	—	—

2019 環境關鍵績效指標說明：

- (1)
- 2019 年度環境關鍵績效指標資料收集範圍為：集團總部辦公區，地產板塊 81 個區域公司辦公區及其下屬共 1,924 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂；酒店板塊酒店板塊 16 個區域公司辦公區及其下屬共 50 個項目公司的辦公區與經營區，以及商管公司辦公區及其下屬共 8 個項目公司的辦公區與經營區。
- (2)
- 2018 年度環境關鍵績效指標資料收集範圍為：集團總部辦公區，地產板塊 82 個區域公司辦公區及其下屬共 1,822 個項目公司的辦公區與營銷中心，以及酒店板塊 16 個區域公司辦公區及其下屬共 56 個項目公司的辦公區與經營區。
- (3)
- 2017 年度環境關鍵績效指標資料收集範圍為：集團總部辦公區，地產板塊 59 個區域公司辦公區及其下屬共 1,026 個項目公司的辦公區與營銷中心。
- (4)
- 2016 年度環境關鍵績效指標資料收集範圍為：539 個物業項目、營運中心及銷售中心。
- (5)
- 排放物、溫室氣體排放及直接能耗量的資料來源之一為公務汽車相關資料。由於碧桂園在 2019 年加強公務車管理，鼓勵區域公司減少使用公務車，同時淘汰了一批公務車，因此排放物資料整體比 2018 年少。
- (6)
- 二氧化碳（CO₂）當量排放（範圍 1）的資料來源為各級辦公區（集團總部辦公區、區域公司、項目公司辦公區及營銷中心、非外包員工食堂以及其它板塊辦公區及經營區等）燃料耗量及公務汽車燃油耗量。
- (7)
- 二氧化碳（CO₂）當量排放（範圍 2）的資料來源為外購電力和外購熱力，統計憑證為相關繳費單及行政統計台賬。中國內地電網的溫室氣體排放因數及中國香港特別行政區電網排放因數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標彙報指引》，澳大利亞電網排放因數參考澳大利亞國家環境與能源局（Australian National Department of Environment and Energy）《Australia Government National Greenhouse Accounts Factors Australian National Greenhouse Accounts 2019》，美國電網排放因數參考國家環境保護署（United States Environmental Protection Agency）《EGRID Summary Table 2018》，其餘海外國家電網排放因數參考國際能源署（International Energy Agency）於 2019 年度發佈的《CO Emissions from Fuel Combustion》。
- (8)
- 有害廢棄物主要來源於各級辦公區，2019 年碧桂園加強推進綠色辦公、垃圾分類管理，鼓勵員工減少消耗有害辦公垃圾。而且 2018 年有部分區域公司及旗下項目公司老舊的電子電器設備如電腦、印表機等批量置換，因此，2019 年有害廢棄物資料比 2018 年大幅減少。
- (9)
- 能耗量的資料來源包括公務汽車燃油耗量、各級辦公區（集團總部辦公區、區域公司、項目公司辦公區及營銷中心、非外包員工食堂以及其它板塊辦公區及經營區等）燃料耗量、外購電力及外購熱力等，統計憑證為相關繳費單及行政統計台賬。能耗係數參考國際能源署提供的轉換因數及中國《GB2589-2008T 綜合能耗計算通則》。
- (10)
- 外購熱力 2019 年消耗量比 2018 年顯著下降主要由於大部分位元於北方地區地產項目公司（需要供暖）回應政府的施工冬歇期政策而停工，減少了外購熱力的使用。
- (11)
- 總能耗量 = 直接能耗量 + 間接能耗量。
- (12)
- 能耗強度 = 總能耗量 ÷ 集團 2019 年度營業收入。
- (13)
- 用水強度 = 用水量 ÷ 集團 2019 年度營業收入。
- (14)
- 包裝紙箱使用量為 2019 年新增統計指標，數據來源為各級辦公區，紙箱主要用於辦公用品的整理和儲存。
- (15)
- 太陽能發電量為 2019 年新增統計指標，數據來源為地產板塊的森林城市項目。

僱傭

按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數

員工總數		2019 年		2018 年		2017 年	
		員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)
員工總人數		101,784	100%	131,387	100%	124,837	100%
按性別	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%
按年齡	30 歲或以下	56,484	55.49%	68,817	52.38%	68,278	54.67%
	31-40 歲	35,106	34.49%	43,803	33.34%	34,280	27.46%
	41-50 歲	8,191	8.05%	15,446	11.75%	18,414	14.75%
	50 歲以上	2,003	1.97%	3,321	2.53%	3,865	3.10%
按職級	普通員工	80,375	78.96%	109,273	83.17%	108,385	86.82%
	中層管理	20,588	20.23%	21,442	16.32%	15,951	12.78%
	高層管理	821	0.81%	672	0.51%	501	0.40%
按僱傭類型	全職	101,784	100%	131,387	100%	122,805	98.37%
	實習	0	0	0	0	1,109	0.89%
	其他	0	0	0	0	923	0.74%
按地區	中國內地	99,197	97.46%	129,054	98.22%	122,084	97.80%
	港澳	38	0.04%	41	0.03%	18	0.01%
	海外地區	2,549	2.50%	2,292	1.75%	2,735	2.19%

按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率

員工總數		2019 年		2018 年		2017 年	
		員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)
員工自願流失總人數		8,503	100.00%	8,705	100.00%	5,375	100.00%
員工自願流失總比率 ⁽¹⁶⁾		16.80%		14.5%		13.7%	
按性別	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%
按年齡	30 歲或以下	4,388	51.60%	4,536	52.1%	2,640	49.1%
	31-40 歲	3,652	42.95%	3,746	43.0%	2,336	43.5%
	41-50 歲	412	4.85%	398	4.6%	340	6.3%
	50 歲以上	51	0.60%	25	0.3%	59	1.1%
按職級	普通員工	6,119	71.96%	6,404	73.5%	3,914	72.8%
	中層管理	2,324	27.33%	2,258	26.0%	1,439	26.8%
	高層管理	60	0.71%	43	0.5%	22	0.4%
按地區	中國內地	7,781	91.51%	8,045	92.4%	4,993	92.9%
	港澳台	19	0.22%	16	0.2%	0	0
	海外地區	703	8.27%	644	7.4%	382	7.1%

僱傭關鍵績效指標說明：

(16) 員工流失總比率 = 主動離職人數 ÷ (期末員工總人數 +2019 年度離職人數)

健康與安全

健康與安全		2019 年	2018 年	2017 年
因工作關係而死亡的人數及比率	因工受傷人數 (人)	10	11	18
	因工死亡人數 (人)	0	0	0
因工傷損失工作日數	因工傷損失工作日數 (天)	1,886.5	-	-

發展及培訓

發展及培訓		2019 年	2018 年	2017 年
按性別及僱員類別劃分的受訓僱員人數	員工受訓人次（萬人次）	101.42	–	–
其它員工發展及培訓數據	培訓滿意度（分）	97.2	93.5	94.7
	培訓投入（元）	3,633,682.02	–	–

供應商管理

按地區劃分的供應商數目

供應商所在地區	2019 年				2018 年	
	材料類供應商	工程類供應商	供應商總數（個）	佔比（%）	供應商總數（個）	佔比（%）
中國內地	6,731	9,369	16,100	83.76%	13,839	84.95%
港澳地區	33	57	90	0.47%	15	0.09%
海外地區	1,929	1,103	3,032	15.77%	2,437	14.96%
總計	8,693	10,529	19,222	100.00%	16,291	100%

反貪污

反貪污		2019 年	2018 年
於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	提出或已審結的貪污訴訟案件總數	0	0
	判定違法事件 – 賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等貪腐事宜	0	0
	法律訴訟 – 對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出並已審結的貪污訴訟案件（不論判定違法與否）	0	0
	法律訴訟 – 對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出並已審結、與反競爭行為相關的訴訟案件（不論判定違法與否）	0	0
描述向董事及員工提供的反貪污培訓	接受反貪腐政策相關培訓的員工人數或百分比	100%	100%
	接受反貪腐政策相關培訓的人次	1. 線上課程：開發 1 個， 覆蓋全體在職人員 2. 線下培訓：開展 23 場， 覆蓋 7,000 餘人次	11,000
	接受反貪腐政策相關培訓的董事會成員、高級管理層人數或百分比	100%	100%
	簽字承諾遵守反貪腐政策的員工人數或百分比	100%	100%
	簽字承諾遵守反貪腐政策的高級管理層人數或百分比	100%	100%

社區投資

在專注範疇所動用資源		2019 年投入金額（人民幣元）
社會捐贈	廣東扶貧濟困日	660,000,000.00
	清華大學	229,000,000.00
	香港科技大學	200,000,000.00
	杭州市西湖教育基金	50,000,000.00
	返鄉扎根創業青年專項基金	20,000,000.00
	惠妍教育助學基金	10,000,000.00
	集團層面關於抗擊肺炎疫情的捐贈	200,000,000.00
其它社區投資及公益活動投入		62,047,949.21
總計（人民幣元）		1,431,047,949.21
總計（人民幣億元）		14.31

附錄三 政策及法規列表

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
層面 A1: 排放物 層面 A2: 資源使用 層面 A3: 環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物環境污染防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國防止陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《國家危險廢物名錄》 《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《“十三五”控制溫室氣體排放工作方案》	《環境保護管理辦法》 《新能源技術應用工作指引》 《新能源供應商準入和考核管理制度》 《環境、社會及管治內部委員會管理制度》
層面 B1: 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》	《員工績效考核管理》 《薪酬管理》 《入職及異動管理》 《考勤及請休假管理》 《獵頭供應商考核辦法》 《員工手冊》 《勞動關係管理》
層面 B2: 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《建設工程安全生產管理條例》 《職業病分類與目錄》	《安全生產制度及操作規程》 《施工現場安全紅線管理制度》 《項目安全事故應急機制》
層面 B3: 發展與培訓	--	《員工手冊》

ESG 指標	遵守法律及法規	内部政策
層面 B4: 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《關於按時足額發放民工工資的承諾書》 《員工手冊》 《入職及異動管理》 《勞動關係管理》 《考勤及請休假管理》 《薪酬管理》
層面 B5: 供應鏈管理	《中華人民共和國招投標法》	《關於優選總承包單位的通知》 《工程招標合約管理辦法》 《專業工程供應商評估辦法》 《施工單位後評估體系》 《總承包工程實際承攬人管理細則》 《廉潔合作協議書》 《各類材料供應商准入門檻》 《關於制定碧桂園集團供應商入圍條件和規範推薦流程的通知》 《供應商資源管理流程》 《供應商後評估體系》 《採購中心關於如何處理與供應商關係的内部規定》 《行銷包裝供應商後評估手冊》 《關於執行行銷物料後評估方案的通知》 《關於開展 2018 年度供應商評估工作的通知》 《關於加大材料質量管控力度的告知函》 《供應商處罰機制》 《關於中止或取消供應商合作資格及推薦供應商的規定》 《供應商廉潔合作須知》 《新能源供應商准入和考核管理制度》
層面 B6: 產品責任	《證券法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反壟斷法》	《關於“規避貨不對版、杜絕群訴”的通知》 《關於嚴格按國家要求執行預售政策的重申》 《關於完善銷售中心誠信銷售公示文件的操作指引》 《關於國內項目沙盤展示相關注意事項的操作指引》

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
層面 B6: 產品責任	<p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《計算機軟件保護條例》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國城市房地產管理法》</p> <p>《建築法》《建築工程質量管理條例》</p> <p>《城市房地產開發經營管理條例》</p> <p>《建築設計防火規範 GB50016-2014》</p> <p>《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》</p> <p>《裝配式建築評價標準 GB/T1129-2017》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《鋼結構工程施工質量驗收規範 GB50205-2001》</p> <p>《商店建築設計規範 JGJ48-2014》</p> <p>《城市居住區規劃設計規範 GB40180-93(2016年版)》</p>	<p>《品牌宣傳推廣規範》</p> <p>《工程安全管理制度》</p> <p>《安全文明措施標準化手冊》</p> <p>《銷售前客戶風險檢查作業指引》</p> <p>《銷售前客戶風險檢查計劃表》</p> <p>《客戶投訴處理實施作業指引》</p> <p>《項目質量管理手冊》</p> <p>《知識產權手冊》</p> <p>《知識產權管理程序》</p> <p>《知識產權保護程序》</p> <p>《知識產權獎勵和報酬管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團安全生產管理制度》</p> <p>《碧桂園集團安全文明措施標準化手冊》</p> <p>《運營風險管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團信息安全管理制度》</p> <p>《客戶資源調用平台和智能脫敏外呼平台操作指引》</p>
層面 B7: 反貪污	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p>	<p>《碧桂園員工守則》</p> <p>《碧桂園員工利益衝突管理規定》</p> <p>《碧桂園員工職務行為管理規定》</p> <p>《碧桂園員工違規違紀責任追究辦法》</p> <p>《碧桂園供應商廉潔合作須知》</p> <p>《碧桂園廉潔協議》</p>

附錄四：香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指標	本報告載有相關資料的部分	備注
A1：一般披露	有關廢物及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	8.1 環境管理（61）
A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
A1.2	溫室氣體總排放量及（如適用）密度	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	8.4 綠色營運（69–72）
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	8.4 綠色營運（69–72）
A2：一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	8.2.4 可持續發展建築發展規劃
A2.1	直接或間接能源總耗量及密度	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
A2.2	總耗水量及密度	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	8.5 綠色辦公（73）
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	8.4 綠色營運（69–72）
A2.5	制成品所用包材料的總量及每生產單位佔量	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	8.7 生物多樣性保護（74）
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	8.7 生物多樣性保護（74） 附錄二：可持續發展關鍵績效指標
B1 一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9.1 選才以德（79–81）
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	附錄二：可持續發展關鍵績效指標

ESG 指標	本報告載有相關資料的部分		備註
B2：一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9.2.2 職業健康安全（82–83）	
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
B2.2	因工傷損失工作日數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	9.2.2 職業健康安全（82–83）	
B3：一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	9.3 育才為先（84–87）	
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	不適用	碧桂園所有員工均定期接受培訓，我們披露了受訓總人次，以充分說明我們在員工培訓方面的努力。未來，我們會繼續完善和細化培訓數據，以滿足披露要求。
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	不適用	
B4：一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9.1.1 公平僱傭（79）	報告期內沒有發生涉及童工和強迫勞動的違規事件，而且我們採取多種措施杜絕此情況發生。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	不適用	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用	
B5：一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	7.4.2 責任供應鏈（54–55）	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	7.4.2 責任供應鏈（54–55）	

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分	備注
B6 一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	7.3.1 負責任營銷 (49)	
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用	報告期內沒有對本集團營運且重大影響的產品及服務回收事件，故不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	7.3.2 讓客戶滿意 (50–51)	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	6.2.5 知識產權保護 (19–20)	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	產品回收對碧桂園的營運並非重要範疇，且報告期內並未發生因質量問題而需回收的房屋產品。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	7.3.3 客戶權益保障 (51)	
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	6.2.4 道德操守 (17–18)	
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	6.2.4 道德操守 (17–18)	
B8 一般披露	有關以社區參與了解運營所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策	10. “碧” 惠 · 共享和諧 (91–92)	
B8.1	專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	10. “碧” 惠 · 共享和諧 (91–92)	
B8.2	在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	

附錄五：GRI 準則內容索引——核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備注
一般標準披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	1. 關於本報告	
102-2	活動、品牌、產品及服務	2. 碧桂園是什麼	
102-3	機構總部的所在地	不適用	
102-4	營運活動地點	不適用	
102-5	所有權與法律形式	不適用	
102-6	服務的市場	2. 碧桂園是什麼	
102-7	機構規模	2. 碧桂園是什麼	
102-8	員工及其他工作者的資料	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
102-9	對供應鏈的描述	7.4.2 責任供應鏈	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	2. 碧桂園是什麼	
102-12	支持的約章	不適用	
102-13	參與的組織	不適用	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	2019 年度寄語	
道德與誠信			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	2. 碧桂園是什麼	
管治			
102-18	管治架構	6.2.2 董事會責任	
與持份者溝通			
102-40	機構接觸的持份者	6.3.4 利益相關方溝通	
102-41	集體談判協議	不適用	

GRI 準則指標	詳情	引用	備注
一般標準披露			
與持份者溝通			
102-42	識別和選擇持份者的基準	6.3.4 利益相關方溝通	
102-43	與持份者溝通的方式	6.3.4 利益相關方溝通	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的響應	6.3.4 利益相關方溝通	
匯報實務			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	不適用	
102-46	界定報告內容和議題邊界	1. 關於本報告	
102-47	重大性議題列表	6.3.5 重要議題的策略性管理	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的資料，以及此舉的作用	1. 關於本報告	
102-50	報告範圍 / 範疇界限的重大改變	1. 關於本報告	
102-50	報告期	1. 關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	
102-52	報告週期	1. 關於本報告	
102-53	聯絡資料	1. 關於本報告	
102-54	依循的 GRI 選項	1. 關於本報告	
102-55	GRI 內容索引	附錄五：GRI 準則內容索引——核心選項	
102-56	外界認證	不適用	
管理方式			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	6.3.5 重要議題的策略性管理	
103-2	管理方式及其要素	6.2 企業管治	
103-3	管理方法的檢討	6.2 企業管治	
經濟議題			
經濟表現			
管理方法		2. 碧桂園是什麼	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2. 碧桂園是什麼	

GRI 準則指標	詳情	引用	備注
202-2	僱傭當地居民為高階管理階層的比例	不適用	
間接經濟影響			
披露管理方法		10. “碧”惠 · 共享和諧	
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響	10. “碧”惠 · 共享和諧	
採購實務			
披露管理方法			
204-1	來自當地供貨商採購的支出比例	7.4.2 責任供應鏈	
反貪污			
披露管理方法			
205-3	已確認的貪污事件及採取的行動	不適用	
反競爭行為			
披露管理方法			
206-1	涉及反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟	不適用	
環境議題			
能源			
披露管理方法		附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
302-1	組織內部的能源消耗量	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
302-3	能源強度	8.4 綠色營運	
G4-CRE3	建築物能源強度	不適用	
水			
披露管理方法			
303-1	依來源劃分的總取水量	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE2	建築物水強度	不適用	

GRI 準則指標	詳情	引用	備注
排放			
披露管理方法			
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE3	建築物溫室氣體排放強度	不適用	
污水廢棄物			
披露管理方法			
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
有關環境保護的法規遵守			
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有與環境法律和規定有關的重大違規事件。
土地退化、污染及整治			
G4-CRE5	根據適用的法律指定，已整治及需要就現有或擬定土地用途進行整治的土地	不適用	
社會議題			
僱傭			
披露管理方法		附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
401-1	新入職員工和離職員工	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
職業健康與安全			
披露管理方法		附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
403-2	工傷類別和工傷頻率、職業病和損失工作日數及缺勤率，以及因工作有關的死亡人數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
培訓與教育			
披露管理方法		附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	

GRI 準則指標	詳情	引用	備注
員工多元化與平等機會			
披露管理方法		9.1.2 多元共融	
405-1	管治組成和員工的多元性	9.1.2 多元共融	
本地小區			
披露管理方法		10. “碧” 惠 · 共享和諧	
413-1	進行小區參與、社會影響評估及小區發展計劃的營運活動	10. “碧” 惠 · 共享和諧	
顧客健康與安全			
披露管理方法		7.3 竭誠服務	
413-1	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用	報告期內沒有相關的違規事件
客戶隱私			
披露管理方法		7.3.3 客戶權益保障	
419-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內無關於與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數
申訴機制			
披露管理方法			
遵守法規			
419-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	我們視遵守法規為基本要求，並要求所有員工及供應商遵守所有適用的法律和法規。報告期內並無違反法律和法規
產品及服務標籤			
G4-CRE8	與新建築項目、物業管理、物業使用及重建有關的可持續發展認證、評級及標志計劃的類型和數目	8.2.2 可持續發展建築認證	

附錄六：意見及反饋

- 關於舉報碧桂園員工或單位違反職業道德準則的行為，
請聯繫風控審計監察中心：

jtjcb@countrygarden.com.cn

- 關於產品安全質量、服務質量、銷售，
請聯繫客戶關係管理部：

400-8919-338

- 關於投資者關係，請聯繫投資者關係辦公室：

ir@countrygarden.com.cn

- 關於廣東省國強公益基金會，請登錄：

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

- 關於本報告的意見，請聯繫環境、社會及管治內部委員會：

bgycsr@countrygarden.com.cn

- 更多可持續發展報告，請登錄：

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

