

股份代号：2007

(于开曼群岛注册成立的有限公司)

碧桂园控股有限公司

2020年度可持续发展报告



可持续发展报告



**碧桂园是为社会创造幸福生活的
高科技综合性企业**

目录

- 报告简介
- 报告范围
- 报告标准
- 报告流程
- 信息来源
- 发布方式

001
关于本报告

01

003
碧桂园是什么

02

07
“碧”信·品质为先
031

- 专题 | “强基行动”筑品质
-- 助力安全管理提质增效
- 匠心筑造
- 智慧创新
- 竭诚服务
- 多方共赢

08
“碧”守·绿色环保
051

- 专题 | 生态人居
-- 人、城市、自然的和谐共生
- 环境管理
- 可持续建筑
- 绿色施工
- 绿色运营
- 绿色租赁
- 绿色办公
- 绿色产品
- 应对气候变化
- 生物多样性保护

09
“碧”伴·以人为本
065

- 专题 | 长效防控，助力复工
- 选才以德
- 敬才为重
- 育才为先
- 爱才用“心”

- 开发智能机器人
- 发展现代化农业

1+N 产业群, 碧桂园的高科技转型

- 专题 | 碧桂园持续提升 ESG 管理水平
- 创造价值
- 企业管治
- 可持续发展管理

005
2020 年度寄语

03

006
责任专题

04

011
数说碧桂园

05

013
“碧”稳·管治从严

06

10

“碧”惠·共享和谐
085

- 专题 | 抗击新冠疫情
- 助力脱贫攻坚
- 有效衔接乡村振兴
- 公益慈善与社会服务
- 社区投资与社会影响

11

展望 2021
101

附录一
附录二

荣誉碧桂园
可持续发展关键绩效指标
环境类绩效指标列表
社会类绩效指标列表

附录三
附录四
附录五
附录六

政策及法规列表
《环境、社会及管治报告指引》内容索引
GRI 准则内容索引 -- 核心选项
意见及反馈

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）欣然发布集团第十二份可持续发展报告（下称“本报告”）。在往年可持续发展报告的基础上，本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 2020 年 1 月 1 日至 2020 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是房地产开发业务、商业运营和酒店经营业务的相关数据。

报告标准

本报告遵照香港联合交易所有限公司《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”），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》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、董事会审定等步骤进行。

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

本报告有中英文版本，并以电子版形式发布。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.hk 获取本报告的电子文稿。

碧桂园是什么？

碧桂园是为社会创造幸福生活的 高科技综合性企业

我们积极投身机器人产业

科技发展日新月异，机器人时代已经到来。我们投身科技创新大潮，广纳人才、博采众长，集 20 万名员工、1,000 多名博士的智慧，用科技的力量为社会创造美好生活，助力国家科技进步。

我们成立博智林机器人公司，研发应用以建筑机器人、新型装配式建筑、BIM 技术为核心的智能建造体系，努力实现安全、质量、时间和效益的完美结合，引领建筑行业的变革，并同步推进餐饮、医疗、农业、社区服务等各类机器人的研发、制造与应用。

我们成立千玺机器人公司，打造国内外领先的机器人餐厅，向社会提供好吃、卫生、营养、健康、实惠的美食，创造全新的餐饮体验。

我们打造好房子、好社区

我们坚持做中国新型城镇化的身体力行者，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，为社会提供装修精美的好房子、风景宜人的好园林、设施完备的好配套、贴心周到的好物业，迄今已为超过 1,400 个城镇带来现代化的城市面貌，超过 450 万户业主选择在碧桂园社区安居乐业，为中国的城镇化和现代化做出贡献。

我们积极参与农业现代化和乡村振兴

我们成立农业公司，用先进的无人化装备发展大农业，提升农业生产效率、粮食产量和品质，助力解决世界粮食问题。

我们成立碧优选公司，组织农民开发种养殖基地，搭建城乡商业桥梁，把丰富、安全、好吃、实惠的产品从田间地头直接带到城市社区，服务每一个中国家庭的幸福生活。

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 87 亿元，并主动参与全国 16 省 57 县的精准扶贫和乡村振兴工作，已助力 49 万人脱贫，未来将继续为巩固拓展脱贫成果，实现乡村振兴贡献力量。

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 2020 年的纳税额达到 653 亿元人民币。我们将坚持做有良心、有社会责任感的阳光企业，为人类社会的进步而不懈努力奋斗。

碧桂园——给您一个五星级的家。

已为超过 **1,400** 个城镇 带来现代化的城市面貌

超过 **450** 万户业主 选择在碧桂园社区安居乐业

已超 **87** 亿元 累计参与社会慈善捐款

主动参与全国 **16** 省 **57** 县 精准扶贫和乡村振兴工作

已助力 **49** 万人 脱贫

2020 年度寄语

2020 年是我国全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标的一年，也是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情，碧桂园全力抗击疫情，设立 2 亿元抗疫基金，积极捐款捐物；我们响应国家号召，推动复工复产的同时，不断提升自身竞争力。

碧桂园顺应行业发展大势，行稳致远、稳健经营，业绩获得持续稳定增长。2020 年在最新公布的《财富》世界 500 强企业榜单中，碧桂园位列第 147 位，较 2019 年排名上升 30 位，居全球房地产行业首位。

● 匠心筑造 竭诚服务

碧桂园用心打造产品，为客户提供最优质的产品与服务。安全和质量是碧桂园的生命线，我们对产品的质量与安全负责，通过开展强基行动、工程师文化节等活动，不断完善产品质量体系与标准化建设。生逢伟大的时代，我们跟随科技发展日新月异脚步，多元布局，用高科技创造美好生活。碧桂园将研发的机器人用于施工建设，在大湾区多个城市开设机器人餐厅，同时推进无人化农场的试验与推广，致力于用科技的力量为社会创造幸福生活。此外，我们坚守“一切以客户为中心”的服务理念，用心倾听客户需求，不断改进服务质量，持续提高客户满意度。

● 守护绿色 和谐共生

碧桂园秉承“我们要做有良心有社会责任感的阳光企业”的企业文化，积极践行可持续发展理念。我们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影响和碳排放，利用自身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与环境可持续发展，并持续推进气候变化应对和生物多样性保护工作。

● 心系员工 携手同行

伟大的事业需要凝聚强大的力量，碧桂园一直把人才作为推进事业发展的关键。碧桂园致力于为人才提供广阔的职业平台，我们高度重视人才选拔及培养机制，通过人才培养、轮岗、超级“碧业生”计划、“未来领袖”计划等多种人才培养活动，为企业发展注入源源不断的动力。同时，我们时刻关注员工需求，支持员工的个人兴趣爱好发展，致力为员工营造平等、包容、温暖、积极的工作氛围。

● 大爱仁心 反哺社会

碧桂园心系社会，我们主动参与全国 16 省 57 县的精准扶贫和乡村振兴工作，搭建城乡现代商业桥梁、振兴乡村。同时，碧桂园通过国强基金会及志愿者服务团队，在环保公益、敬老爱幼、救灾援助方面倾情付出，用行动践行企业社会责任。

● 征途漫漫 惟有奋斗

2021 年，我们将迈入第 29 个年头。从顺德一隅筚路蓝缕走来，碧桂园人牢记“对人好、对社会好”的初心，携手各方打造高质量产品，为国家的发展和社会进步持续贡献力量。

责任专题: 1+N 产业群, 碧桂园的高科技转型

科技与创新正在逐渐成为碧桂园的产品主旋律, 用科技造福人民生活也正在成为我们的目标。近年来, 我们积极开拓除地产开发业务外的其他业务, 致力于转型为为社会创造幸福生活的高科技综合性企业。除地产主业以及关联物业行业、酒店板块外, 我们正着力发展智能机器人与现代农业板块。

开发智能机器人

建筑机器人

作为建筑智造领域的领先者, 碧桂园在行业内率先开始在建造方式上寻求突破, 联合旗下博智林机器人公司, 通过“建筑机器人+BIM+ 装配式”的模式解决行业发展痛点, 在提升施工安全和工程质量、提高工效、减少污染等方面已取得明显成效, 实现用高科技助力现代建筑业智能化。

我们不断壮大科研人才队伍, 其中博智林机器人公司引进大量业界和学界的专家, 从研发和生产等多方面推动智能机器人产品的迭代更新。积极在机器人领域进行布局的碧桂园, 收获了累累硕果。2020年11月, 博智林机器人公司7项产品获国内最权威、影响力最大的设计奖项 -- 红星奖。

截至2020年末, 碧桂园旗下博智林机器人公司在研发建筑机器人

49 款, 覆盖主要建筑工艺工序

37 款已投放工地测试

截至2020年末, 博智林机器人公司拥有研发人员超过

4,000 人

平均年龄

30.5 岁

博士、硕士占比超过 **25%**

海归人才超过 **190** 名

专家级人才超过 **230** 人

案例 | 清洁机器人荣获 iF 产品设计奖

“清洁机器人 Bijing C200”成功获得世界三大设计奖之一的德国 iF 产品设计奖 (iF Design Award 2020)。基于领先的 SLAM 导航技术, 该机器人能够自动避开障碍物并根据预设的工作路径完成清洁任务。机器人的清洗模块经过大幅优化, 能最大限度提高水的利用率, 增加了单位时间内的清洗面积。以纯白为主色调, 其柔和圆润的外形为行人营造出整洁的外观和亲切感。它的综合特性使其成为一种高效环保的户外公共场所清洁机器人。



清洁机器人荣获 iF 产品设计奖

案例 | 首批建筑机器人投用，助力凤桐花园项目施工



传统人工施工 VS 机器人施工



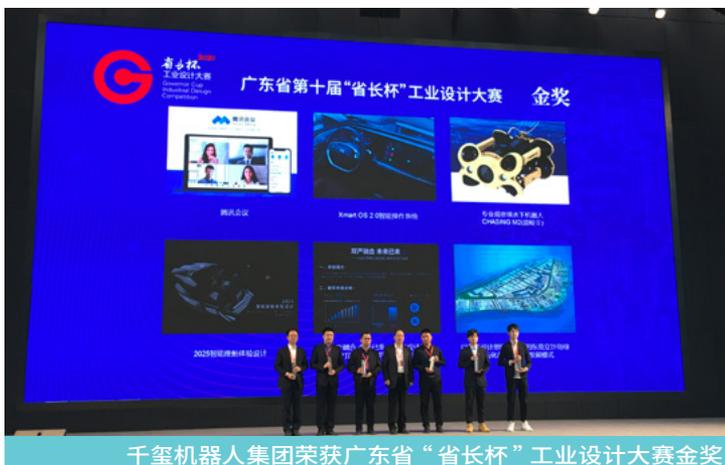
混凝土施工机器人

2020 年 9 月，首批建筑机器人在顺德碧桂园凤桐花园项目交付使用，博智林打造的以建筑机器人为核心的人机协同作业施工体系也同步投用。截至 2020 年末，碧桂园共有超过 20 款机器人（例如地面整平机器人、室内喷涂机器人、地砖铺贴机器人等）在佛山顺德机器人谷首开区和凤凰花园等项目中开展试点应用，试点项目总建筑面积超过 30 万平方米。建筑机器人聚焦保障施工安全、提升施工质量、提高施工效率三个核心要素，以达到提升建筑施工综合效益的目标。

餐饮机器人

碧桂园于 2019 年成立千玺机器人集团，以智能科技为核心驱动，致力于将更先进的科技、文化主张运用于多元化餐饮服务。千玺机器人集团持续以自主研发为基础，将机器人打造为餐饮标准化的载体，形成覆盖生产、供应链、运营的全产业链体系，促进餐饮行业产业和服务升级。

案例 | 千玺机器人集团荣获“省长杯”工业设计大赛金奖



千玺机器人集团荣获广东省“省长杯”工业设计大赛金奖

在 2020 年广东省第十届“省长杯”工业设计大赛中，千玺机器人集团《双产融合，未来已来——以设计思维打造机器人餐饮生态产业链》项目荣获产业组金奖。该项目展示了千玺集团依托自主研发，打造与之配套的机器人自动化生产线，构建核心供应链、集成智能化运营体系，实现供应、生产、运营等上下游全产业链闭环，开拓全新智慧餐饮市场。

案例 | 餐饮机器人研发



炒菜机器人



煲仔饭机器人

千玺机器人集团整合业内高端专业人才，投入餐饮机器人的应用研发，自主研发机器人设备及软件系统 80 多种，涵盖中餐、火锅、快餐、煲仔、粉面、麻辣烫等多个业态。

千玺机器人集团正全力打造中国领先的机器人餐厅连锁品牌，目前已有天降美食、煲食尚、有粉有面等六大品牌；同时打造自有中央厨房及农产品供应体系，严控质量、全程溯源，致力于用最好的食材和烹饪技术向全社会提供健康、好吃、快捷、实惠和富有科技感的美食。

案例 | 天降美食王国机器人餐厅盛大开业



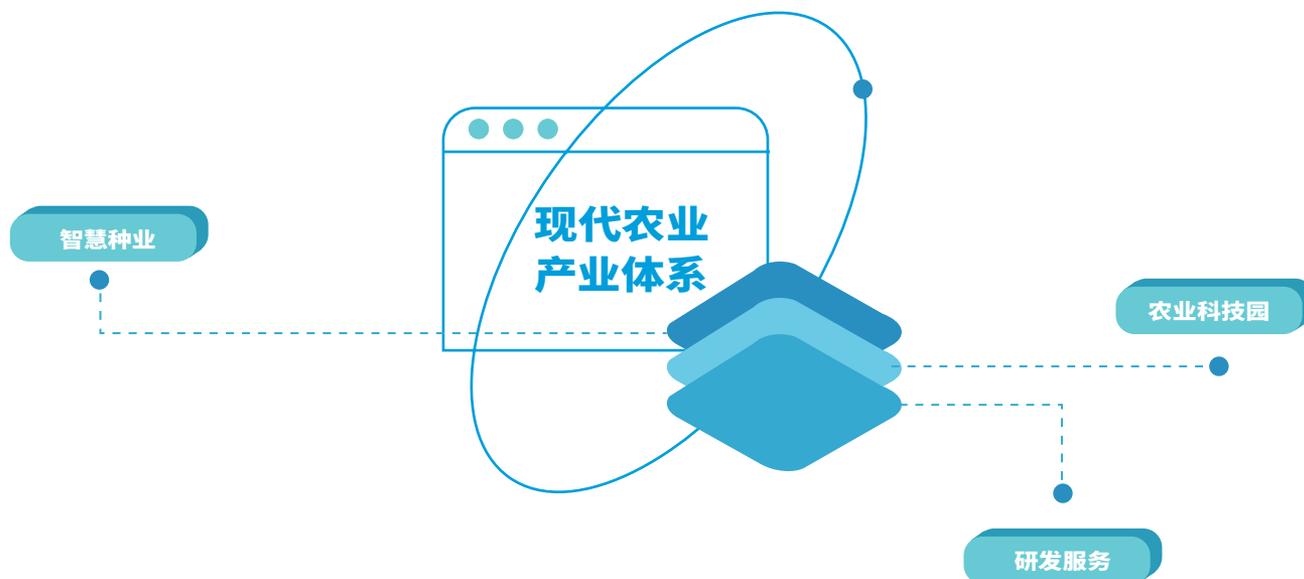
天降美食王国机器人餐厅

天降美食王国机器人餐厅作为碧桂园旗下千玺机器人集团的旗舰级项目，是集美食、教育、科技展示于一体的全球首家自主研发的机器人餐厅综合体。餐厅总占地面积近 2,000 平方米，能同时容纳超 600 人就餐，提供近 200 种美食。餐厅通过不同业态机器人的相互配合，在保证食材安全卫生的基础上，给顾客带来更加丰富的就餐体验。



发展现代化农业

碧桂园致力于发展现代化农业，是碧桂园高科技产业中的重要一环，其志在打造集智慧种业、农业科技园、研发服务于一体的现代农业产业体系，为解决全球粮食安全与食物营养问题赋能，为提高人民福祉助力。



科研开发

科研开发是现代农业产业发展的基础，碧桂园投入大量的人力物力，致力于攻克众多生物科技难题，并将科研开发成果有效转化，应用到高科技农业产品的生产中。2020 年，碧桂园农业新申请青春双歧杆菌及其应用、水稻冷不回生性状相关的分子标记、谷子叶片直接 PCR 扩增的方法等 6 项专利发明。

在科研人才招聘方面，2020 年碧桂园农业招募了大量有丰富经验的前端研发人员，主要来自华大农业研究院的 80 余名科研人员，围绕尖端生物技术、基因测序等科研项目开展研究。

农业科技园

碧桂园农业科技园结合各地生态环境特征，与当地政府合作，将科技农业带入全国各地。同时，我们也响应国家号召，践行现代化的农业发展之路，提高农民生产力，增加农民的收入，为农村注入新的生机和活力。近年来，我们逐步建设了“武汉汉南‘中国种谷’”、肇清农业科技园、云南保山农业科技园等一大批优质项目。



保山农业科技园 - 羊肚菌烟草轮种

案例 I 保山农业科技园

保山农业科技园位于保山市隆阳区，占地 560 亩，是保山市隆阳区国家田园综合体和保山万亩观光农业示范园的核心组成部分。公司定位为“高原特色农业系统方案提供商”。以云南特色食用菌、名贵中草药产业为切入点，利用华大农业科技研发优势，从研发端解决农业发展的核心种源问题，培育优质菌种及种苗，开展科技研发、产业示范和辐射带动；利用自有品牌优势和市场资源，积极对接拓展销售渠道，打造公司自有的“华大宝膳”品牌。

数说碧桂园

业务数据

权益合同销售额

5,706.6
亿元

同比涨幅

3.3% ↑

权益合同销售面积

6,733
万平方米

同比涨幅

8.0% ↑

截至 2020 末，
业务遍布

1,350 ↑
县 / 镇区

289 ↑
地级市

31 ↑
个省 / 自治区
/ 直辖市

财务数据

营业收入

4,628.6
亿元人民币

毛利

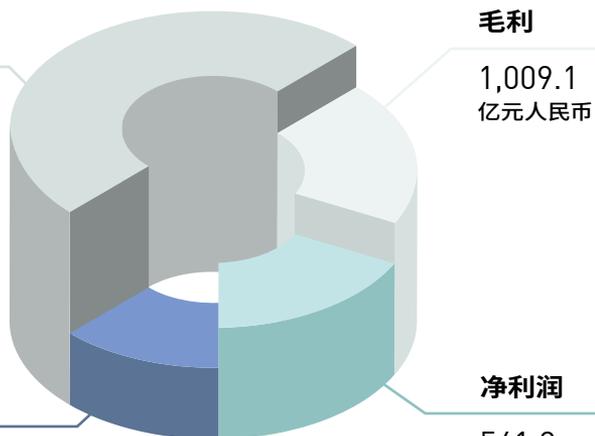
1,009.1
亿元人民币

股东应占利润

350.2
亿元人民币

净利润

541.2
亿元人民币



社会数据

 员工总人数 93,899 人		 安全培训覆盖率 100%	
 合作供应商总数 24,238 ↑	 被授权专利数量 1,276 ↑	 累计社会捐赠总额 870,000 万元	

环境数据

新增满足国家绿色建筑评价标准建设的项目 64 ↑	2020 年, 碧桂园满足 LEED 认证标准建设项目 6 ↑	建设海绵城市项目 111 ↑	2020 年, 酒店管理集团对老旧照明设备进行节能改造, 共计节约 6,000 千瓦时	“碧绿守护计划”实现垃圾分类 1,095 吨
面积 1,242 万平方米	面积 39,454 平方米	占地面积达 776.82 万平方米	改造照明的覆盖比例达 85%	

管治从严

06

“碧”稳

- 专题 | 碧桂园持续提升 ESG 管理水平 015
- 创造价值 016
- 企业管治 017
- 可持续发展管理 023

【章节概述】

碧桂园围绕“行稳致远、全竞提升”的战略要求，不断夯实企业管理基础，推动碧桂园可持续发展。我们着眼于树立百年品牌，打造阳光诚信的企业文化，建立健全企业管治与合规体系，强化风险管控工作，为碧桂园稳健发展保驾护航；同时积极将可持续发展目标融入企业战略与运营之中，完善可持续发展管理架构，广泛听取利益相关方的意见，与社会各界携手共同打造更加美好的社会。

【本章节覆盖议题】

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



专题 | 碧桂园持续提升 ESG 管理水平

碧桂园建立 ESG 数据管理平台, 推动企业管治数字化转型

随着环境、社会及管治(简称“ESG”)信息披露要求的日趋严格, 碧桂园不断提高可持续发展管理水平以回应监管机构、资本市场等利益相关方对信息披露的持续关注。为此, 我们顺应可持续发展管理数字化发展趋势, 投入资源建设 ESG 数据采集平台, 将往年通过线下统计的 ESG 指标管理工作迁移至线上平台, 进一步深化碧桂园可持续管理的工作水平。

我们通过使用线上 ESG 数据平台, 有效完善以下三方面工作

- 清晰列明所有需要纳入可持续发展管理的数据, 明确数据统计的标准、口径与流程, 同时将数据管理责任从集团总部自上而下落实到具体的项目;
- 通过自上而下的系统化和标准化管理方式, 有效提高数据的真实性、时效性以及可溯源性, 确保数据披露真实、完整及准确;
- 为企业可持续管治提供高质量的数据支撑, 有效回应利益相关方的期望与关注。

为建立科学、高效的数据管理平台, 我们坚持高水平、高起点起步, 在平台建设的早期便积极听取各级数据填报单位、外部专家的意见, 平台正式上线后邀请专家为管理层和员工开展专业培训, 确保数据管理平台高效融入日常管理之中。2020 年 12 月, 该平台成功上线, 面向全集团范围收集 ESG 环境数据。未来, 我们将在多方努力之下进一步完善平台的建设, 纳入更多 ESG 指标数据和扩大统计范围, 最终实现所有 ESG 数据的数字化管理。

碧桂园推动可持续管治培训常态化, 每年举办企业 ESG 管治交流活动

碧桂园不断提升集团的企业管治水平, 在努力推动企业可持续发展的过程中, 积极邀请外部专家走进本集团, 持续开展可持续发展管理交流活动, 不断深化企业可持续管理的认识。

2020 年 8 月, 我们联合新浪财经邀请多位 ESG 领域重量级专家开展为期三天的 ESG 管理培训。本次培训通过分享 ESG 实践过程中的案例, 深度剖析 ESG 理念在可持续发展管理中的具体应用, 为未来的可持续发展指明了方向。



2020 年碧桂园 ESG 可持续发展管理培训现场

序号	填报单位名称	填报数据年份	填报数据类别	上报单位	业务板块	填报人	数据状态	最后填报时间	数据审核状态	操作
1	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看
2	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看
3	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	王志刚	进	12月15日	通过	查看
4	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	赵永刚	进	12月15日	通过	查看
5	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看
6	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看
7	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看
8	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看
9	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看
10	碧桂园发展	2020年12月	碳排放	碧桂园发展	地产	陈宇浩	进	12月15日	通过	查看

线上数据采集平台

创造价值

经营绩效

2020年是极为不平凡的一年，面对新冠疫情与复杂市场的重重考验，碧桂园戮力同心、攻坚克难，取得了丰硕成果。

2020年9月，基于良好的经营情况、稳健的财务管控，集团受到评级机构高度认可。集团收获了穆迪上调发行人及高级无担保债券评级至投资级，标普上调集团长期主体信用评级展望至正面两项成果，成为疫情环境下少数评级逆势而上的企业。这充分反映了我们在房地产行业保持领先的市场地位、良好的业绩记录，以及持续稳健的财务管理策略。

2020年，
《财富》世界 **500** 强排行榜

碧桂园
排名第 **147** 位

较 2019
年提升 **30** 位

位列全球
房企第 **1** 名

2020年，穆迪将碧桂园发行人及高级无担保债券评级上升为投资级“Baa3/稳定”。

2020年，标普上调碧桂园长期主体信用评级展望至正面。

透明运营

碧桂园高度重视来自股东及资本市场的声音，持续建设信息透明、线上线下、横跨全球的投资者沟通渠道。

保障投资者权益

我们以真实、可靠、完整的原则，及时向不同投资者群体披露集团经营业绩、发展战略、最新业务情况以及可持续发展表现，持续提升信息透明度，增进资本市场对集团的了解，赢得投资者的信任与广泛支持。与此同时，我们亦成立专项投资者关系团队及时总结、分析资本市场动态，并将各类信息系统地反馈至管理层。

多维沟通渠道

积极通过网络连线、实地考察、现场会议等方式进行多维度、密集的投资沟通，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，完善月度集团通讯和业绩演示文稿，加强信息细分。

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。

2020年，碧桂园共参加由境内外主流卖方机构组织的

26 场投资者交流活动

企业管治

合规经营

碧桂园严格遵守香港、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，以规范企业运作。

2020 年，碧桂园严格执行其既有的企业管治政策，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 2020 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集团事务。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，以确保为集团和利益相关方带来长远利益。我们定期召开董事会会议以评估及考虑集团拟进行的各项交易，审议和批准集团的中期及全年业绩。

2020 年，碧桂园
召开董事会会议 **10** 场

董事会会议
平均出席率 **98%**

为加强董事会的功能，董事会下设七个委员会，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、企业管治委员会和环境、社会及管治委员会。

有关碧桂园董事会及委员会的详情，可参阅 2020 年年报《企业管治报告》。

董事会多元化

碧桂园董事会采纳董事会多元政策，透过考虑多项因素，包括但不限于性别、年龄、文化、种族、教育背景、技能、知识、专业经验等多种因素以及不时相关之其他因素，务求达致董事会的多元化。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 2020 年末，
碧桂园董事会由 **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

女董事 **2** 名

董事会成员
平均任期 **10** 年

具有 **2** 名行业经验的
独立非执行董事

风险管控

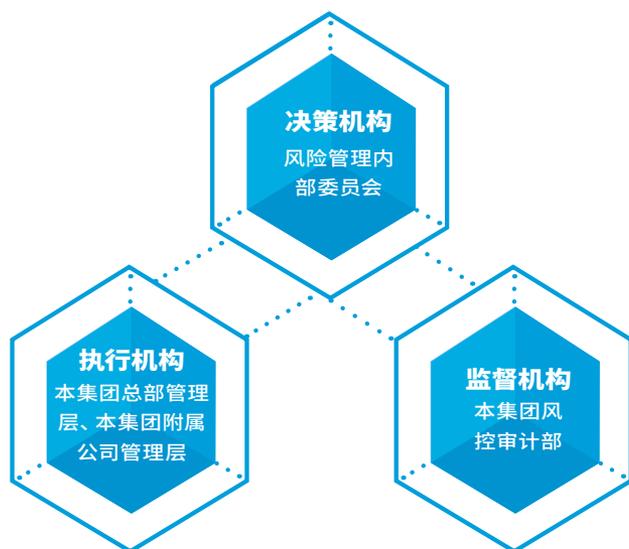
风险管理及内部控制体系

碧桂园自成立以来，一直高度重视风险管理和内部控制（以下简称风险管控）的体系建设与完善。我们参照 COSO 风险管理和内部控制框架搭建集团风险管控体系，明确董事会及各级管理层负责维持并确保集团风险管控系统的有效运行，集团风控审计部负责维持并确保集团风险管控质量保障及监督系统的有效运行。

风险管控架构

碧桂园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控架构，实行从集团层面到各业务流程层面的“决策—执行—监督”机构相互分离的组织约束机制，以保障集团风险管控系统的有效运行与持续提升。

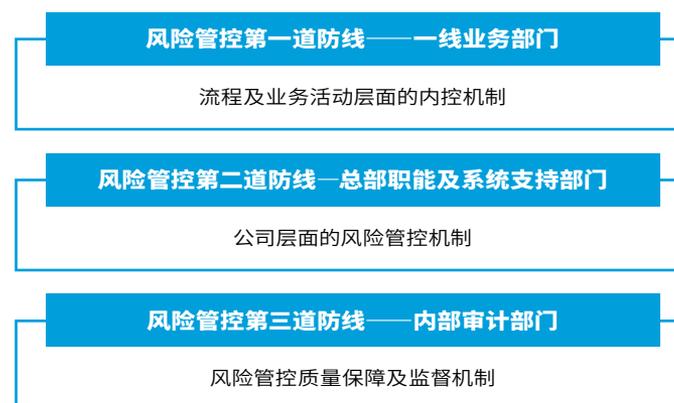
碧桂园风险管控架构图



风险管控系统

碧桂园集团根据“三道防线模型”理论构建了风险管控系统，包括流程及业务活动层面的内控（一线业务过程管控）机制、公司层面风险管控（总部职能与系统管控）机制、风险管控质量保障及监督（内部审计独立监督）机制三道防线。

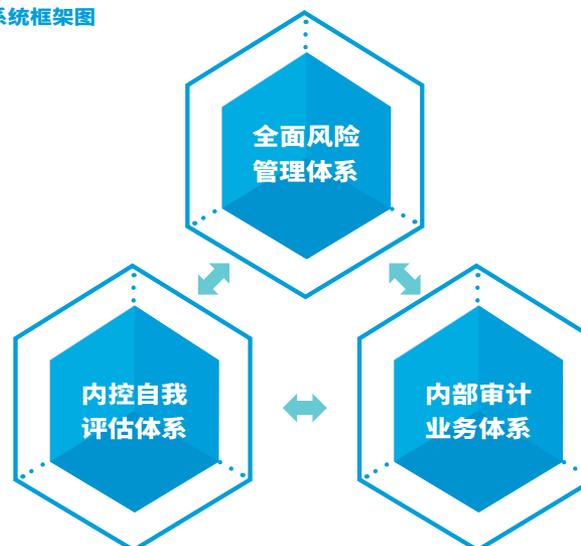
碧桂园集团风险管控系统



风险管控质量保障及监督系统

碧桂园集团的风险管控质量保障及监督系统包括三个子体系，一是**全面风险管理体系**，集团管理层与内外部风控专家定期识别公司层面的重大风险，并持续跟踪回顾风险应对方案及管控措施的实施状况及运行效果；二是**内控自我评估体系**，集团及附属公司各级管理层定期开展关键业务流程内部控制质量自我评估，促使业务管理人员不断提升风险防范意识及内控缺陷识别能力，落实内控缺陷整改责任，形成良好的内控文化；三是**内部审计业务体系**，风控审计部开展多类型的内部审计业务，包括专项审计、内控审计、经营审计、经济责任审计、信息系统审计等，识别集团层面风险管控缺陷，推动系统性管控问题及时整改；三个子系统之间相互作用，大大提升了风险管控质量保障及监督系统运行的效率和效果。

碧桂园风险管控质量保障及监督系统框架图



全面风险管理体系

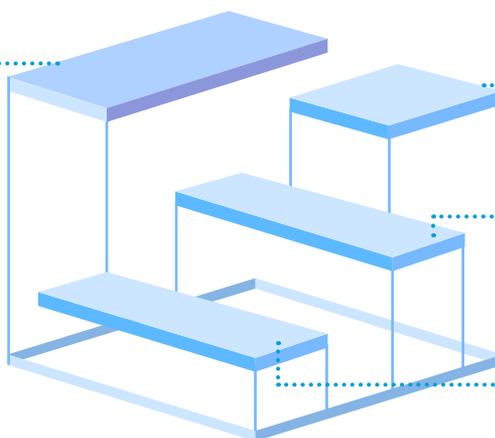
碧桂园不断优化集团全面风险管理体系，主要措施包括：

- 逐步构建公司层面与重要业务领域及流程层面的关键风险指标体系，以动态化、数字化、可视化方式，不断提升系统识别及风险预警的能力
- 开展敏感性分析和压力测试以应对极端情况和非常见风险，已执行关于汇率和利率等金融风险、盈利、资本和流动等运营风险以及气候变化风险的敏感性和压力测试以检讨集团的抗压情况
- 关注新兴风险对集团业务的影响，已识别地产市场 ESG 风险和气候变化风险为对未来业务有最重大影响的长期新兴风险，并制定相应的缓解措施。

有关碧桂园风险管控的详情，可参阅 2020 年年报《企业管治报告》。

潜在风险及其影响

碧桂园识别出气候变化带来的负面影响，包括全球变暖、洪涝灾害高频发生以及极端天气可能影响的资产和物业价值等



应对措施

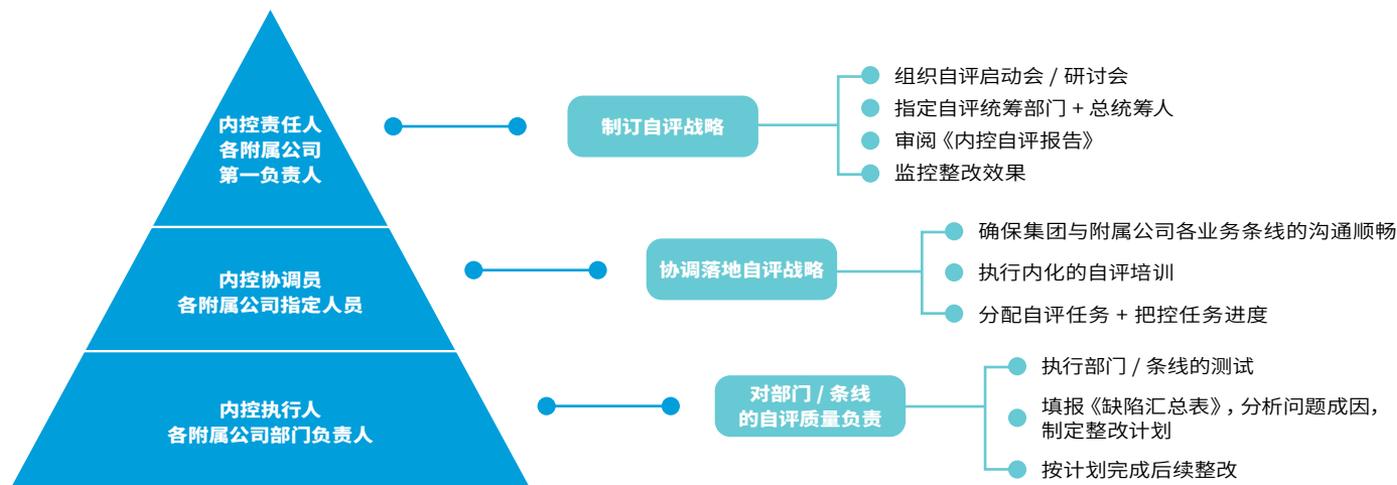
- 积极发展智能化产业，尽可能减少企业运营过程中的温室气体排放
- 已制定适用于物业的一系列应急预案目录，包括《生物灾害应急预案》《洪涝灾害应急预案》
- 致力于实现碳中和并制定合理的科学减碳目标

环境、社会及管治风险是碧桂园集团全面风险管理体系关注的重要风险类别之一。已识别的重要 ESG 风险议题包括贿赂与贪污、商业道德、产品质量与安全、职业健康与安全、气候变化等，并均已纳入定期风险评估及监控流程。

本集团风控审计部亦定期结合行业风险、政策变化、集团战略调整及风险事件情况，通过管理层研讨、数据分析、问卷调查等形式，对集团层面重大风险进行识别和评估，并建立风险导向的内部审计计划，跟踪回顾风险事项应对及管控措施的实施效果。

内控自我评估体系

自 2015 年以来，碧桂园集团每年至少实施两次内部控制流程质量自我评估（简称内控自评），并建立“风控一体化”信息系统支持该业务的高效运行，目前已全面覆盖地产板块关键业务领域及各级组织单位，形成了“内控质量，人人有责”的内控文化。2020 年集团对内控自评体系进行优化，聚焦关键业务风险管控点的自查自纠，提升了内控自评工作的效率和效果。

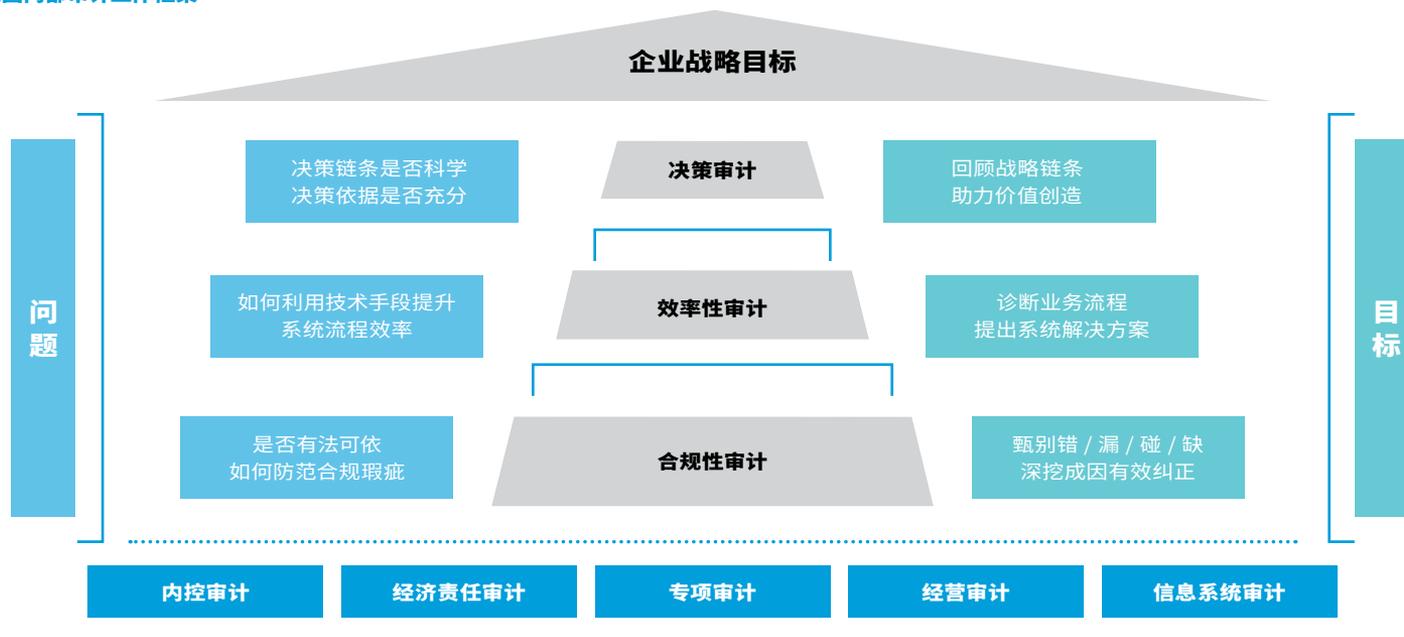


内部审计业务体系

碧桂园自 2000 年设立审计部至今，不断发展和完善内部审计业务体系。2014 年以来，集团进一步加强风险管控监督职能，提升内部审计组织能力，实施风险导向的内部审计业务，从开展以内控审计为主，到如今同步开展多种类型的审计，并已开启数字化审计的探索之路。2020 年集团内部审计着力识别集团层面系统性问题并推动整改，促进集团层面及关键流程与系统管控机制的建立与完善，并对关键岗位人员实施经济责任审计，推进集团落实问责机制，重点开展的审计类型包括：

- **专项审计**：聚焦集团层面重大风险议题，着重识别集团层面流程系统性管控缺陷
- **经济责任审计**：评价关键岗位人员的经济责任履行情况
- **经营审计**：识别影响集团附属公司经营效率效果的风险及主要内控缺陷
- **内控审计**：覆盖高风险业务领域及流程，评价集团附属公司的流程内控质量
- **信息系统审计**：识别集团信息系统通用控制及核心应用系统控制风险

碧桂园集团内部审计工作框架



道德操守

反腐败与反舞弊

房地产业务具有资金密集的特征，在公司经营及项目运营诸多环节存在腐败和舞弊的机会。碧桂园一贯对反腐败和反舞弊高度关注，坚持“惩防并举，预防为主”的策略方针，逐步建立“三不”的治理体系，形成“不敢腐”的震慑力，完善“不能腐”的制度体系，营造“不想腐”的文化氛围。

“不敢腐”的机制

碧桂园自 2008 年成立集团监察部以来，不断发展和完善监察业务体系，通过持续对潜在腐败和舞弊行为的调查与惩处，逐渐在集团内部形成了“不敢腐”的震慑力。

集团不断完善监察线索举报机制，通过设置多项举报渠道，包括公开的举报邮箱、举报电话及举报地址等方式，鼓励员工及合作伙伴对经营中及商务活动中出现的潜在舞弊和腐败情况进行监督举报，并对举报人的信息和举报内容涉及的个人隐私采取严格的保护措施。

“不能腐”的机制

碧桂园已制定出台了《内控审计监察制度手册》、《碧桂园集团员工利益冲突管理规定》《碧桂园集团员工职务行为管理规定》、《碧桂园集团员工违规违纪责任追究办法》等一系列反腐败和反舞弊的相关制度并保持定期更新。最新发布的制度，明确了对员工利益冲突、索贿受贿、职务侵占等十四大类 140 项应当禁止的行为，同步提出了相应的处罚标准。

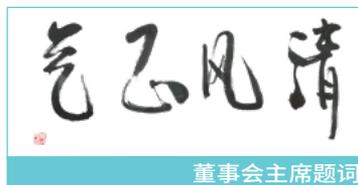
此外，碧桂园反腐败和反舞弊机制亦覆盖供应链管理，对主要业务合作伙伴有明确要求。在与外部单位签订采购合同、施工工程承包合同、项目合作协议等合同时，我们要求合作单位同时签订廉洁合作协议，共同维护廉洁健康的商业环境。

“不想腐”的机制

碧桂园集团以“我们要做有良心、有社会责任感的阳光企业”为核心价值观，一贯坚持阳光企业经营理念。自 2015 年以来，每年 7 月集团都会组织阳光文化节活动，以持续强化阳光文化，营造“不想腐”的文化氛围。每一届阳光文化节，创始人杨国强先生都亲笔题词，如“清风正气”、“正本清源”等，并倡导所有碧桂园人“看长远，走正道”，保持积极进取的心态，努力获得阳光的收入；集团还为年度评选出的“阳光单位”颁发锦旗和奖牌；组织管理层观看廉政教育微电影；开设廉政讲座等。



董事会主席题词



董事会主席题词

2020 年，集团不断加强廉洁文化建设，强调核心管理层以身作则，并组织全员签署《廉洁自律》承诺书。



《廉洁自律》

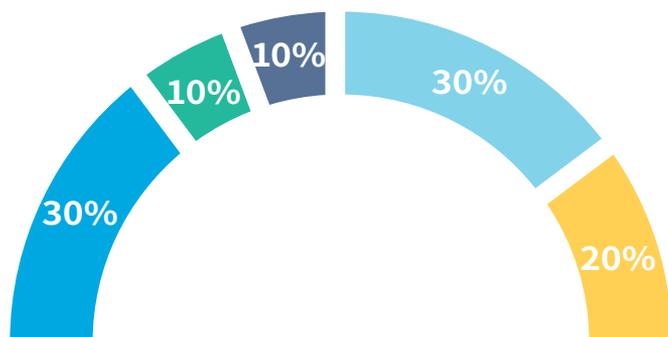
开发反贪腐政策线上培训课程 12 门

针对全集团各区域及各业务条线开展廉政培训 22 场次

2020 年，集团围绕阳光文化理念，自主构建“碧桂园阳光指数评价体系”，通过问卷、资料收集、独立评价等方式，对集团附属公司廉洁风险管控情况进行评价，并发布《碧桂园集团阳光指数白皮书》，引导各附属公司持续加强廉洁阳光文化建设、关注合规风险、持续提升内控质量。

碧桂园集团阳光指数评价体系

阳光指数评价体系



- **领导力与承诺**
管理层的重视度与参与度
员工对阳光文化的感知度与认可度
- **运营和维护**
内部控制质量
内控自我评估质量
- **设计与架构**
组织架构设置的合理性
制度体系的完整性
- **预防和改善**
廉洁文化宣贯的覆盖度和有效性
内部控制缺陷整改的及时性和有效性
- **培训与程序**
合规培训开展的覆盖度和有效性

2020年,碧桂园发生贪污、贿赂、勒索、
欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量为 **0**

知识产权保护

碧桂园致力于加强知识产权管理工作,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,在积极保护自身合法权益的同时,也充分尊重合作方的知识产权。

碧桂园重视知识产权成果的保护,通过集团与分子公司的协同推进,2020年知识产权申请、登记等工作有序开展,取得了丰硕的成果。此外,我们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。

2020年碧桂园知识产权成果

	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
集团总部	/	/	1,005	718	14	/	/
博智林(含下属控股子公司)	2,374	801	1,070	415	51	/	/
千玺集团(含下属控股子公司)	796	339	236	94	30	/	/
碧桂园农业(含下属控股子公司)	267	156	72	53	3	19	19

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，致力将企业可持续发展作为一项长期发展的事业而为之奋斗，不断加强自身管理，践行企业社会责任。主要包括：



将可持续发展提升到集团战略层面，纳入经营发展规划



紧密结合业务情况，开展形式多样的可持续发展行动



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理念

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

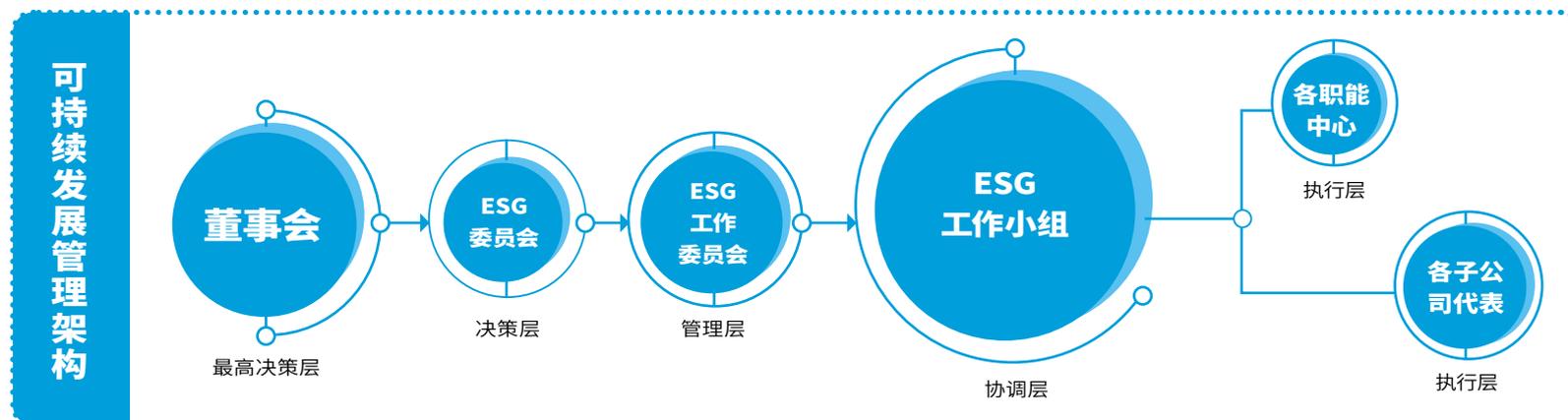
- 维持和加强集团长远的经济、生态和社会资本，以实现可持续增长
- 妥善管理和应对可持续发展风险

可持续发展管治架构

加强董事会参与

碧桂园高度重视企业可持续发展，我们设立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、社会及管治风险管理和信息披露负责，以全局观念建立集团整体可持续发展治理与监督方针。环境、社会及管治委员会按需要制定和组织召开集团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及对实际

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，并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，通过各层级实施层层监管的可持续发展管治架构，形成从决策、沟通到实际执行的全流程打通。



环境、社会及管治委员会 (ESG 委员会)

环境、社会及管治委员会为 2020 年 5 月新成立的委员会，具书面订明的职权范围，由三名执行董事及三名独立非执行董事组织，主要负责集团环境、社会及管治层面的策略及政策制定，加强集团与利益相关方的沟通以及环境、社会及管治方面相关风险和机遇的识别等工作。

截至 2020 年 12 月 31 日止，环境、社会及管治委员会召开了 2 次会议。



环境、社会及管治工作委员会 (ESG 工作委员会)

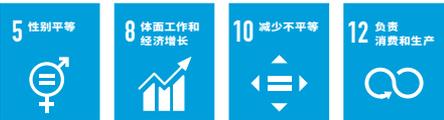
碧桂园在 ESG 委员会下面设立 ESG 工作委员会，由集团总裁莫斌担任 ESG 工作委员会主席，负责统筹把控 ESG 工作委员会的整体事宜安排。2020 年，碧桂园修订并更新《碧桂园环境、社会及管治 (ESG) 工作委员会管理制度》，明确 ESG 工作委员会的职责和对议事规则作出了规定，为加强集团可持续发展的战略研究和

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。ESG 工作委员会通过下设工作小组为日常办事机构，负责筹备会议并执行 ESG 工作委员会的有关决议。

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，旨在通过负责任和富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、伙伴责任及社区责任。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，推动企业品牌的可持续发展。

可持续发展范畴	所响应的 SDGs 目标	中长期目标	采取的行动	2020 年进展
产品责任		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	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	<ul style="list-style-type: none"> 碧桂园积极打造安全文明施工示范工地，共获得 935 个政府安全质量及文明施工等奖项。 碧桂园地产开发业务客户整体满意度，较 2019 年提升 18 分
环境责任		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	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 70 个认证项目，总建筑面积达 1,245.5 万平方米 加强节水节能管理，通过应用新能源技术并推行节能管理办法
社区责任		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	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	<ul style="list-style-type: none"> 碧桂园为全社会捐款累计超 87 亿元，已助力 49 万人脱贫 2020 年，碧桂园开发多个人才安居房方面的项目，建筑面积达 18 万平方米
人才责任		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	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"> 打造出多个具有影响力的雇主品牌活动 2020 年，碧桂园上线“友福”平台
伙伴责任		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	供应商评估标准 供应商管理体系 供应商沟通交流	<ul style="list-style-type: none"> 碧桂园重视打造合规供应链，2020 年在全国开展 8 次大规模材料抽检，覆盖 104 个区域，合格率为 97.69% 碧桂园与高校围绕建筑机器人和智慧建造等领域开展联合研发合作

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公司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，并以实际行动回应利益相关方。

利益相关方	期望与需求	沟通回应方式
员工	权益保障 健康与安全 晋升与发展 平衡工作与生活	员工意见征询 员工关爱活动 员工培训 公司内网、员工论坛及企业文化微信公众号
投资者和股东	风险管理 信息披露 回报与增长 企业管治 参与决策程序	上市公司信息披露 股东来访 投资者见面会 股东周年大会
业主和客户	产品质量与安全 优质的服务 隐私保障	客户满意度调查 客户投诉渠道 社区活动 社交媒体和公司刊物
供应商和业务伙伴	公平、公正、公开采购 供应链资金安全 供应商扶持	供应商评估 供应商大会 走访和调研 座谈和培训
当地社区	打造健康人居 爱心回馈社区	社区活动 公司刊物
同行企业和行业协会	公平竞争 行业经验交流 树立发展共识	企业文化交流 行业交流
公益机构和非政府组织	了解社区影响 公益慈善 社区交流	实地访问 社区服务 公益活动
政府部门和监督机构	遵纪守法 依法纳税 合规经营	实地访问 参与政策及建议制定 政府项目
公众	信息公开透明 支持社会发展 扶贫济困 关注弱势群体	社会公益活动 信息披露 社交媒体和媒体沟通 舆情监测

重要议题的策略性管理

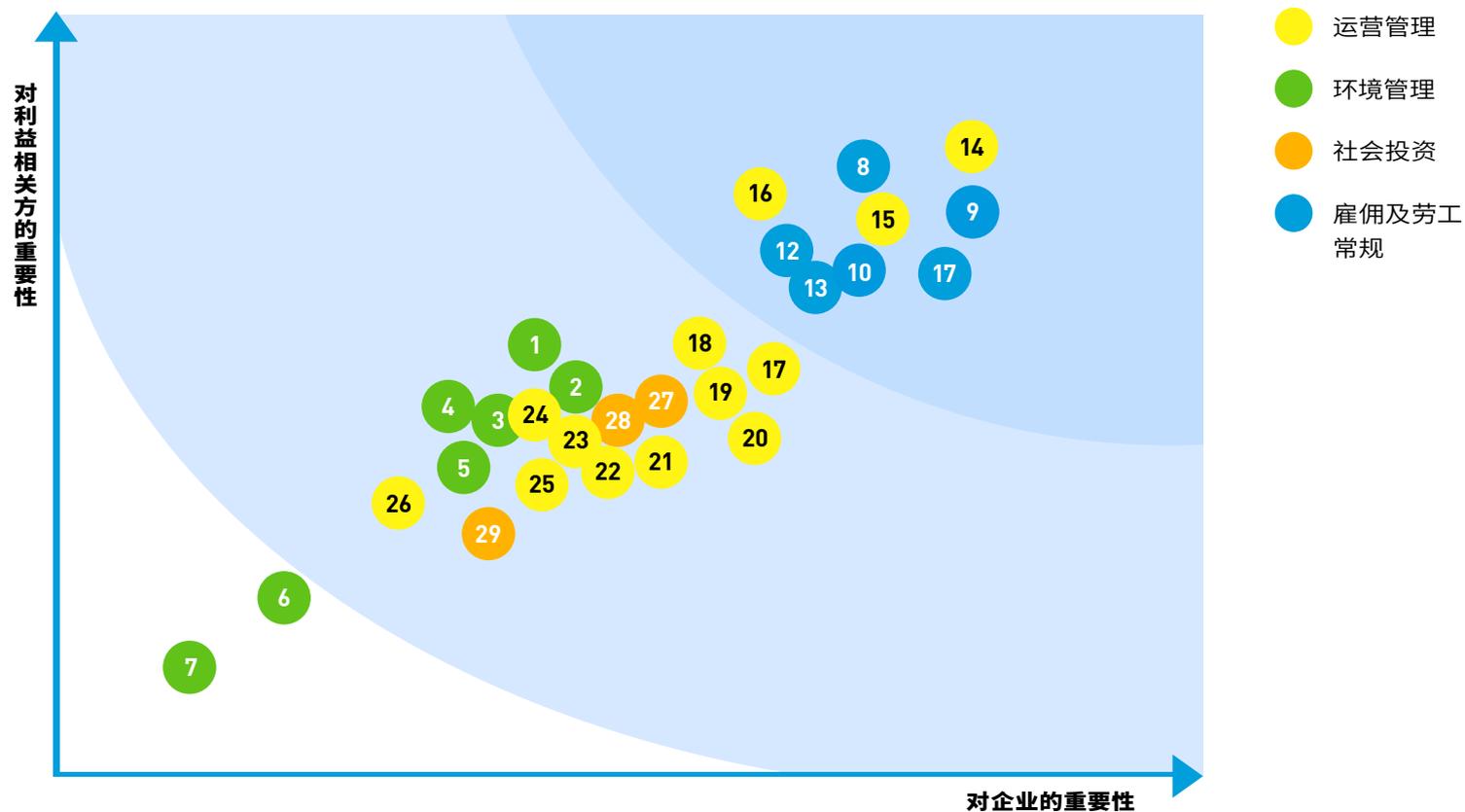
碧桂园每年通过聘请第三方开展内外部利益相关方调查，了解利益相关方所认为我们需重视的议题，邀请利益相关方对相关议题进行优先级排序，收集利益相关方对集团可持续发展表现的建议与期望，对未来集团可持续发展管理提供重要参考。

议题重要性分析

我们通过以下步骤分析得出碧桂园重大性议题：



碧桂园 2020 年可持续发展议题重要性矩阵



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。此外，我们设置开放性问答以了解各利益相关方对碧桂园的可持续发展工作评价，经分析发现，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。

重要议题列表与相应的范畴及影响

	议题序号	重要议题	利益相关方	范畴及影响		本议题覆盖章节
				集团内部	集团外部	
非常 重要 议题	14	产品质量与安全	监管、客户、公众、NGO、员工	●	●	7.1
	8	员工健康与安全	员工	●		9.2
	9	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
	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
比较 重要 议题	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	●	●	4
	1	水资源使用与污水处理	监管、当地社区、公众	●	●	8.4
	2	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

重要议题列表与相应的范畴及影响

	议题序号	重要议题	利益相关方	范畴及影响		本议题覆盖章节
				集团内部	集团外部	
比较重要议题	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
	3	绿色建筑与绿色社区	监管、客户、当地社区、公众	●	●	8.2
一般重要议题	25	合理的营销与推广	客户、公众	●	●	7.3
	4	废弃物处理与循环使用	监管、当地社区、客户、公众	●	●	8.3
	5	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
	6	应对气候变化	监管、当地社区、客户、公众	●	●	8.7
	7	生物多样性	监管、当地社区、客户、公众	●	●	8.8

品质为先

07

“碧”信

- 专题 | “强基行动”筑品质 033
-- 助力安全管理提质增效
- 匠心筑造 035
- 智慧创新 041
- 竭诚服务 042
- 多方共赢 046

【章节概述】

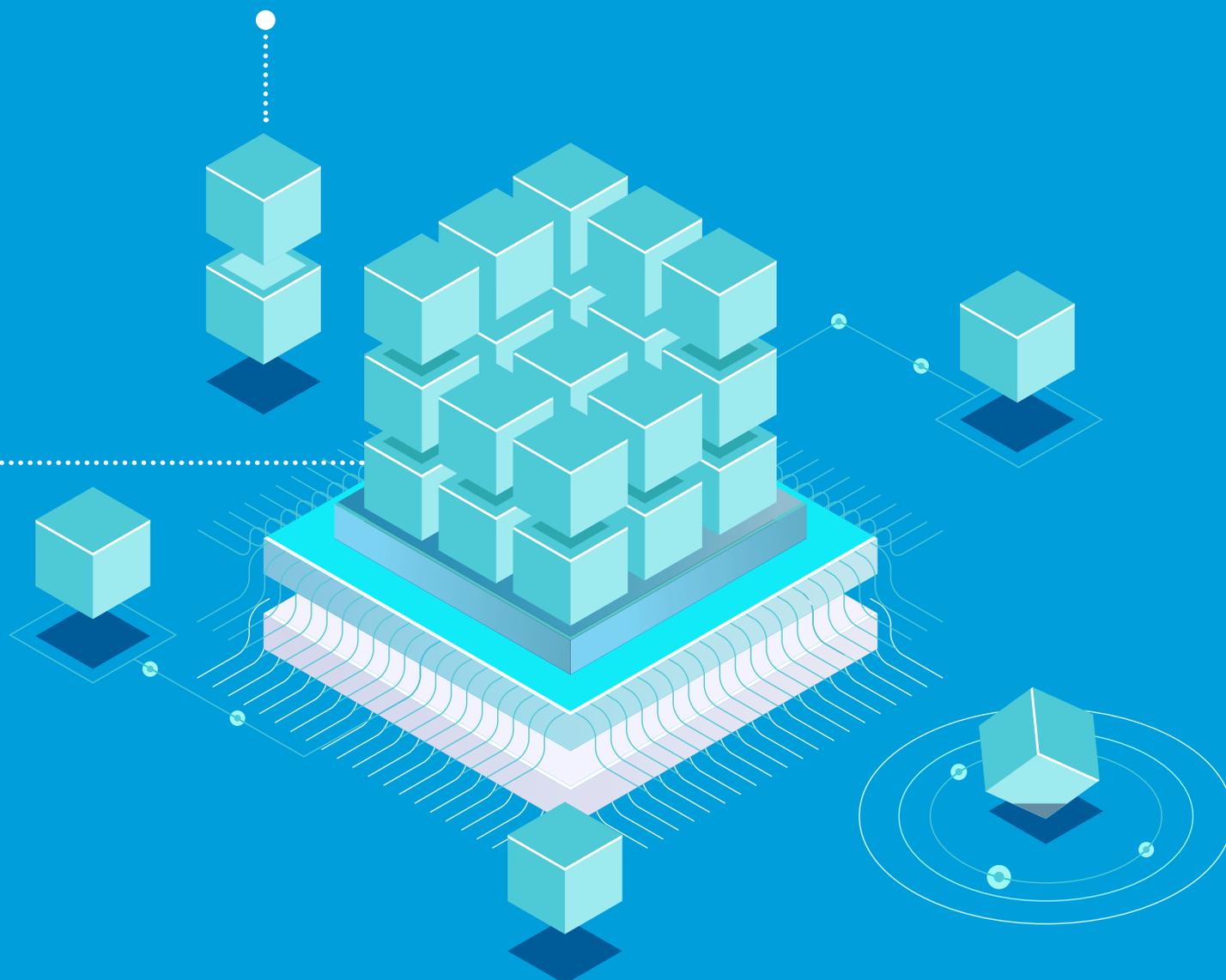
碧桂园以安全生产为前提，积极推动智能建造的发展，探索建筑业生产方式的系统性变革。我们相信科技改变一切，与社会各界携手合作，积极布局数字化建设、机器人和现代农业，赋能碧桂园高质发展，最终将更好的产品、服务和社区呈现给居民和消费者，为其提供最优质的服务体验。

【本章节覆盖议题】

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
产品质量与安全
客户服务与满意度
客户隐私与信息安全
合理的营销与推广

本章所回应的 SDGs
议题



专题 | “强基行动”筑品质——助力安全管理提质增效

“好房子碧桂园造，服务所有追求美好生活的人，这是我们对社会的责任。”杨国强主席如是说道，“我们公司要设计和建造更好满足刚需和改善型需求客户的好房子，全体员工要不断努力提升竞争力，做好所有的事。”

长期以来，碧桂园秉承着“安全质量是我们的生命线”的理念，不断加强产品质量与安全管理。2020 年，碧桂园全面启动为期一年的“强基行动”，旨在把安全管理的标准落实到位，以实现聚焦深耕，强基固本的可持续发展战略，从领导带头、文化引领、培训提升、标准动作、激励到位等 5 个方面，推出系统性落地举措，确保提升工程实体质量和施工安全。同时，为了响应“强基行动”的号召，运营中心下发了 8 条质量安全管理指引，要求各区域在施工中严格执行。

● 区域制定隐患问责制

制定区域隐患清单及强规规定，对基坑、土方、电梯井、采光井、大型机械设备等方面进行严格把控，对违反相关规定执行问责制。

● 层层签订安全责任状

加强总包公司对项目的安全管理监督，并要求总包项目经理对项目管理人员进行月度考核。

● 注重安全行为管控

实行区域月度巡检及抽检，下发“隐患整改通知单”。

● 前置安全管理

在投标阶段进行“标前交底”，由总包选定开展安全策划及交底。

● 重大隐患动态识别公示

对潜在隐患进行识别思考，及时更新“危险指示牌”。

● 项目总巡盘指引

制定每个项目的巡盘指引模板，聚焦重点部位重点隐患。

● 针对性安全交底

针对危险部位如电梯井口、预留洞口、工字钢悬挑处等部位进行现场交底。

● 营造安全文化等内容

开展以“亲人寄语”“志愿安全官”“安全小分队”为主要内容的护航者计划，并作为常态化管理，日常进行安全教育大会及月度表彰优秀班组。



▶▶ 安全管控专项行动

根据强基行动要求，碧桂园要求各区域开展各项安全管控专项行动，组织各项目开展“防高坠”、“防坍塌”等专项行动，督促监理单位、施工单位落实专项行动各项措施。

目前所有项目均已按要求落实防坠器、安全兜网、大型设备螺栓划线、设置预警螺栓等措施。同时，我们将继续对项目进行全过程管控，重点检查防高坠、防坍塌等措施的落实情况，确保区域预防高空坠落、预防坍塌事故的工作落实到位，切实保障项目生产安全。

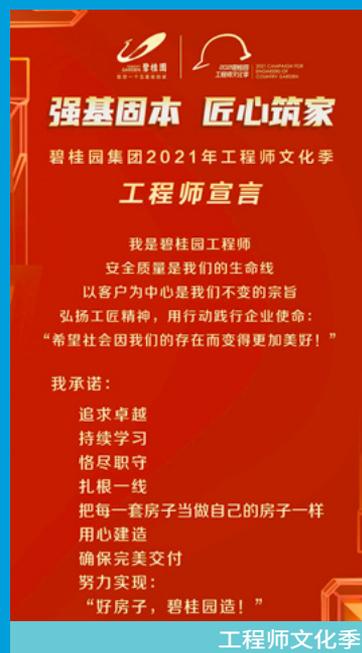


安全管控专项活动

▶▶ 工程师文化季

碧桂园始终将安全质量视为生命线，为传承碧桂园匠心精神，我们积极践行“强基行动”战略，强化一线工程师质量品质意识，塑造工程师文化，特设立“强基固本、匠心筑家——工程师文化节”。

在启动仪式上，全国各地共有 12,000 名工程师参与其中并庄严宣誓，努力实现“好房子碧桂园造”的口号。



工程师文化季

▶▶ 岗位英雄

2020年6月，碧桂园开展“碧桂园岗位英雄”评选活动，以表彰在岗位上默默贡献的优秀员工们。本次活动共评选出 110 名“碧桂园岗位英雄”，他们在各自的岗位上兢兢业业，不断开拓进取，以优秀的工作品质带领团队前进着，和碧桂园一起为全世界创造美好生活产品而努力。



岗位英雄评选活动

▶▶ 坚持工地开放，建筑好品质看得见

秉承“精工细筑 品质造家”的建造理念，碧桂园贵北区域坚持“工地开放”，邀请客户走进工地现场，直观了解施工工艺、建造过程、施工材料。同时，贵北区域总裁及营销大区总与业主面对面交流，了解客户诉求。“工地开放”不仅体现我们对项目硬核建造品质的自信，更体现我们充分尊重客户参与施工过程监督权力。

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，明确速度和效益让位于安全和质量服务和安全意识。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。

产品质量管理体系

质量管理体系认证

碧桂园重视把控产品质量，在项目推进的同时不断追求卓越品质。我们秉承着六大质量管控理念，严格把控产品质量安全。我们用心打造高品质产品，其中在农产品方面，农业公司引入最先进的产品质量管理体系，并通过 ISO9001 质量管理体系认证。2020 年，我们持续加强质量管理体系方面的认证，为确保所有产品通过 HACCP 及 ISO9001 等质量认证体系而不断努力。

碧桂园持续完善集团产品质量管理制度体系建设，加强采购、施工、验收及交付等各环节的管理手段，确保高质量的项目及产品交付。为了加强集团各区域、各项目的质量管理，我们制定并遵守《项目质量管理手册》《材料进场验收管理制度》《样板先行管理制度》等内部制度。2020 年，我们更新《碧桂园集团运营管理制度（2020 年试行版）》，加强图纸会审、样板先行等前置管理规避或降低质量问题发生的风险，结合过程验收的强化，逐步提升管理水平。

应急机制

碧桂园不断提升产品应急机制的响应能力，致力于扩大应急机制的覆盖范围并减缓各种风险带来的负面影响。在制度层面，我们建立了《应急管理制度》《信息上报管理制度》等内部标准，作为应对紧急突发情况的指导依据。我们不断增强应急处置能力，包括对产品异常情况的售后处理、极端天气及突发公共事件进行流程化应对。

- 在产品与技术方面，我们强化并落实智能化建造，通过采用及推广智能建筑机器人施工，智能化住宅建筑自动化建造平台“自升造楼平台”等技术，将施工作业中的员工健康风险、环境风险及产品质量风险降到最低；
- 在商业与物业管理方面，我们建立了完善的应急流程，减少运营过程中的安全隐患问题，以确保园区内异常情况得到及时处理。



质量管理体系认证 - ISO9001



质量管理体系认证 - ISO9001

产品质量安全标准

碧桂园依据《项目质量管理手册》及《样板先行管理制度》建立内部产品质量安全标准，对产品质量及安全管理进行了严格要求。我们融入了生产、验收及售后过程中需高度重视的关键点，并以此为基线严格要求监督质量管控环节。我们要求各区域及项目严格遵守此套内部质量安全标准，严格遵守《碧桂园工程安全标准

化图集》，对施工标准化操作、产品验收标准等内容进行了明确规定。同时，我们要求区域需对“5+5+3”类问题（5类结构问题、5类客户敏感问题、3类客户关注问题）进行建章立制，包括管理制度及技术标准，以保证100%的产品与项目通过质量安全标准，为客户提供安心产品。

产品安全管理

碧桂园始终秉持“安全第一，以人为本”的安全管理理念，在安全生产委员会的指导与监督之下，不断完善安全管理制度体系。同时，我们积极履行对施工工人的健康及安全承诺，致力于打造安全文明示范工地，将“安全施工”的理念落实到建设过程中每一环节。

安全管理体系

碧桂园建立了完善的产品安全管理制度体系，我们严格遵守《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国安全生产法》《建设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，并持续修订《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》等安全质量管理体系规范文件。我们努力获取国际认可的OHSAS18001职业健康安全管理体系，亦要求施工方取得相关国际安全管理认证。

《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

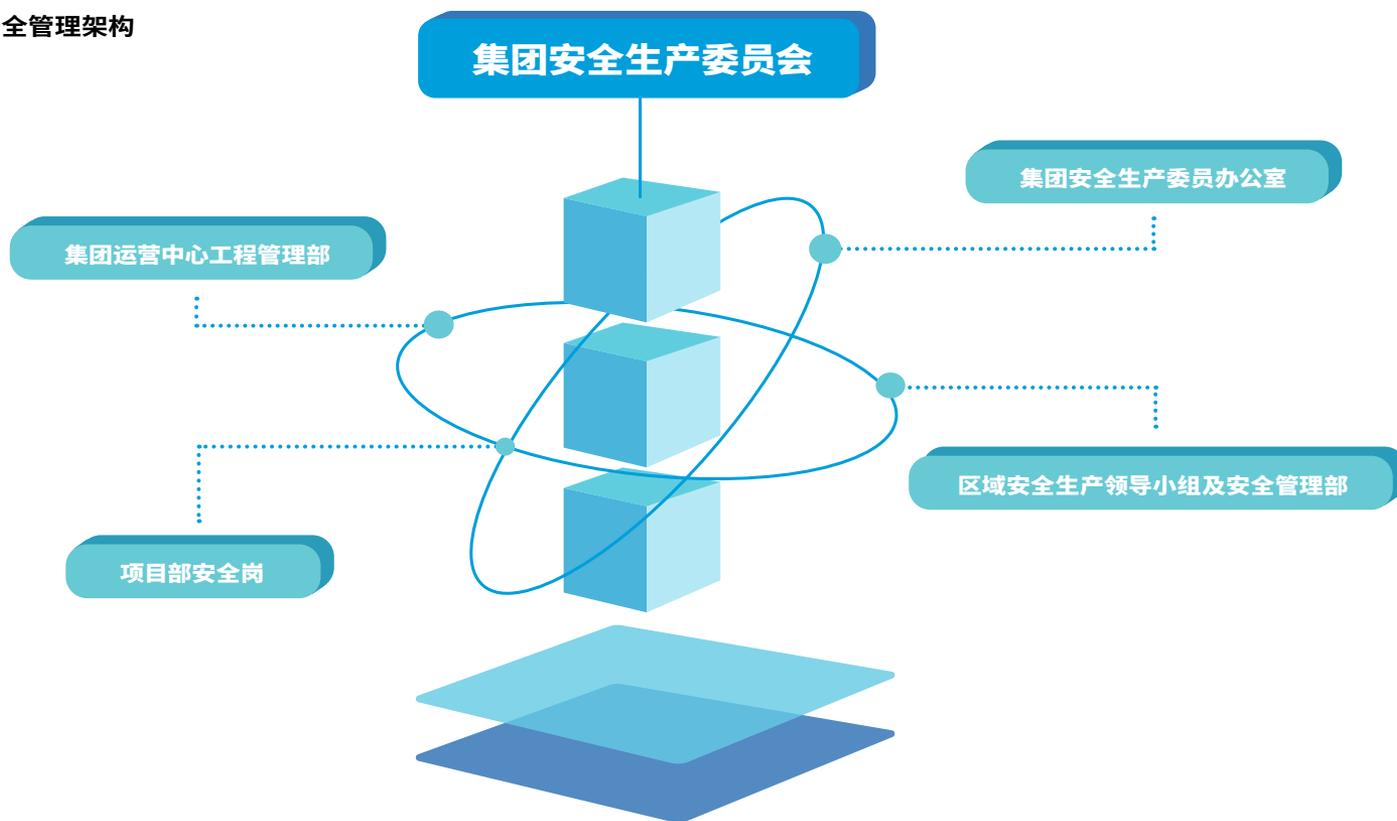
安全管理架构

碧桂园高度重视施工中的安全生产，于2018年成立安全生产委员会。集团董事会主席杨国强担任安全生产委员会主任，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、集团安全部门负责人、特聘知名学者等担任。安委会负责从安全管理各环节作出指示和决策，定期对碧桂园的健康安全政策执行、安全工作开展情况等职业安全表现进行审核、评估，并以此为依据部署未来安全工作、更新相关的规范制度。

我们要求高管肩负起安全管理责任，并将高管薪酬与安全绩效挂钩。如发生安全事故，视事故严重程度，依据《碧桂园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。同时，我们出台安全生产保障激励制度，表彰安全生产业绩好的集团安全总监、区域专职安全经理、项目安全专岗，并给予专项物质奖励。

为了督促落实安全生产委员会的工作，碧桂园集团总裁与104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。

碧桂园安全管理架构



安全管理措施

碧桂园在区域和项目推行各类安全管理措施，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、危险性较大部分项目工程管理标准化手册等。

2020 年，我们积极采取更多有效措施努力提高施工安全

- 将第三方施工人员体检纳入与施工承建方签订的合同，并结合工人入场六合一的要求，将实名制、体检、教育等安全工作落实到各区域及项目中。
- 在安全管控的基础上完善了大型机械 6 步走的要求，强化人员及重大危险源的管理。

截至 2020 年末，集团总部设置专职安全总监或经理共 **5** 人

各区域平台设置安全经理合计 **312** 人

在建项目每个项目设置安全经理 **1** 人

共 **2,173** 人

三级机构设置安全管理人共

2,490 人

案例 | 腾越设立非零安全目标, 采取多项措施提升工地安全表现

2020年, 碧桂园旗下广东腾越公司建立严格的非零职业健康安全目标, 要求全年工伤率 $\leq 2\%$ 。为此, 腾越公司制定了多项管理措施, 引入先进安全科技, 全面提升产品质量安全表现, 具体措施:

- **每日早会:** 所有项目开展每日安全早会, 讲解当天作业内容的安全注意事项并告知相应的安全技术保障措施;
- **项目经理周巡查:** 要求项目经理每周至少一次项目巡查, 发现隐患及时落实整改;
- **危大工程举牌验收:** 在危大工程巡检过程中, 坚持对项目的关键部分必须由生产经理、技术负责人、安全经理等同时参与举牌验收, 并将验收牌悬挂在相应作业面上;
- **塔吊吊钩可视化系统、塔吊防碰撞系统:** 当项目中有两台正在作业的塔吊相对运行且有交叉危险时, 塔舱会自动发出报警声, 有效解决了以前塔吊司机凭感觉、靠经验操作带来的安全隐患;
- **安全巡查 APP “质安通”:** 公司自主研发质安通手机巡检系统, 打破传统现场监管模式, 有效解决了以往项目现场实时监控难、人员安全保障难、现场信息掌握难等常见问题, 加强了过程实时管控力度。

全员安全培训

碧桂园将安全视为施工过程中的关键一环, 我们通过大力开展安全文化建设活动例如护航者计划等内容, 以及加强覆盖全体员工和相关方施工人员的质量安全培训, 持续深化作业人员安全意识的同时, 进一步提升工程质量安全水平。

1 针对全体集团员工及施工人员

我们每年开展一次质量安全培训大会, 明确安全生产要素及规范, 根据上一年度的安全施工执行情况进行总结汇报, 并计划本年度安全施工目标。

2 针对集团运营条线人员

我们每双周举行质量安全例会宣贯, 包括对国家政策及集团质量管理要求的解读, 优秀的安全质量管理经验与工艺做法分享等内容。

3 针对区域大运营组长

工程负责人开展不同层级的线上集中培训, 分享质量安全管理知识, 集团最新制度等。

2020年, 碧桂园员工和相关方施工工人安全培训覆盖率达

100%

2020年, 碧桂园总部共组织安全质量培训

24 次

组织跨部门安全质量培训次数

4 次

2020年, 碧桂园全集团范围共组织安全质量培训

29 次

覆盖约 **20.3** 万人次

案例 | 护航者计划

2020 年，碧桂园在所有项目开展“护航者计划”活动，通过“亲人寄语”、“安全小分队”、“志愿安全官”三大举措，践行强基战略，从安全管理着手，夯实工程管理基础，提升基础产品力，助力百年深耕。

- 在“亲人寄语”环节，我们通过与家人互动，营造良好的安全文化氛围；
- 在“安全小分队”环节，我们要求项目必须联动总包、监理落实一岗双责；
- 在“志愿安全官”环节，有非专职安全人员报名现场巡视，制止违章行为的发生。



施工现场开展安全培训

安全文明施工示范工地

碧桂园鼓励各项目创建省市级安全文明施工示范工地，并在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。

截至 2020 年末，碧桂园施工项目共获得政府安全质量及文明施工等奖项 **935** 个

▶▶ 产品安全质量检查

碧桂园深知安全施工离不开完善的产品质量检测体系的监督与指引，我们通过开展现场检测及巡检、聘请专业第三方进行质量检测以及推广智慧工地的实施等措施，覆盖产品运营环节全线条，以不断强化质量安全监管力度，将产品安全隐患降至最低。

施工现场检查

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，包括施工过程中的现场巡检以及交付前的产品现场验收检测等环节。

在施工现场检查环节，我们根据“数据采集分析—反思—改善—再总结”的流程，总结各个产品的现场检测结果、施工阶段的安全质量管控方法、施工工艺水平、先进施工经验等，以发现不足、明确目标并梳理提升方向。此外，我们不断扩大检查范围，提前预判检测过程中可能出现的产品质量问题，并积极寻找解决方案。

案例 | 工程质量巡检

区域公司

对在建项目全覆盖检查，统计分析该区域工程安全质量施工水平



集团

月度、季度对各区域进行抽查，全面了解集团工程安全质量痛点、难点



资深第三方

- 安全质量巡检评估
- 专项行动
- 行业对标

排查质量安全隐患

碧桂园针对现场全封闭、特种作业人证合一等 8 大项安全基本管理行为, 电梯井、脚手架等 6 大管控重点以及基坑支护、塔吊、临建等 16 大关键节点, 制定了具体的安全管理指引, 推动管理行为标准化。

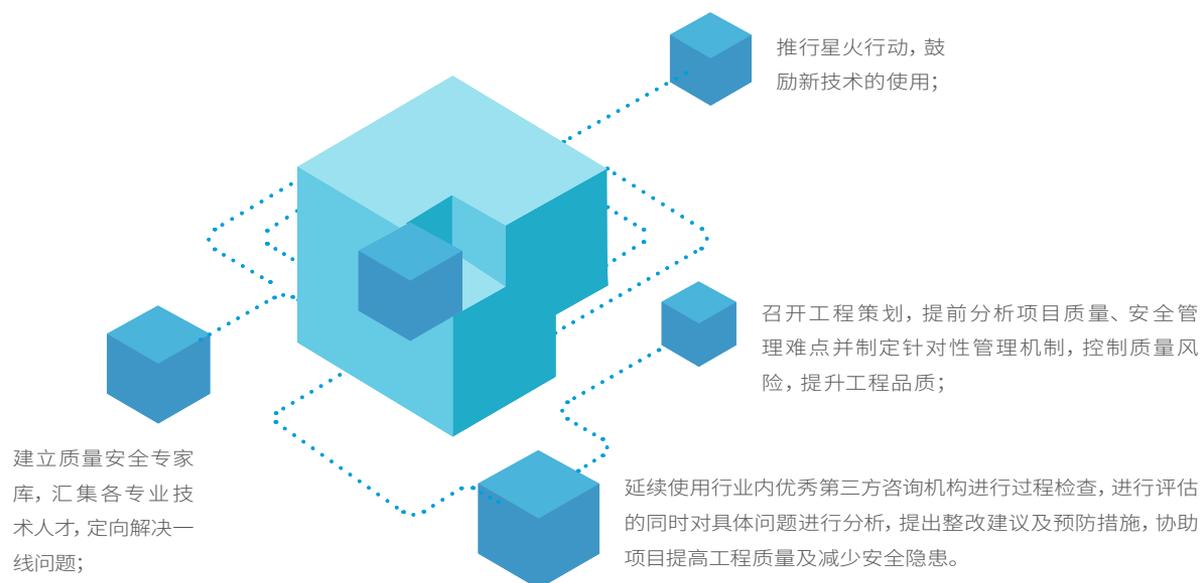
2020 年, 集团运营中心共对

1,959 个

标段开展安全巡检, 对存在较大风险的

47 个

标段进行了拉闸, 对安全隐患进行彻底排查



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, 提升产品质量安全效率, 大大降低事故发生风险。

2020 年, 碧桂园与博智林及合作施工单位共同推进智慧工地的建设, 主要内容包括:

- 碧桂园运营 APP 已全面实现推广与运营, 集团整体上线率达到 100%, 上线项目填报率 87%;
- 所有项目大型设备均使用人脸识别系统或指纹识别系统, 降低事故概率;
- 在部分项目施工现场安装了视频摄像头, 加强工地安全保卫工作。

▶▶ 打造健康人居

碧桂园致力于打造宜居舒适的居住环境，提升人们的满意度与幸福度。在“健康中国”的战略指引下，碧桂园从“健康”出发，以人类居住健康的可持续发展的理念，满足客户生理、心理和社会多层次的需求，为其营造健康、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，为老年客群带来更加健康、安全、适用的居住环境。

案例 | 后疫情时代的建筑设计理念

2020 年，新冠疫情的爆发给全国各行各业带来了震动，也让建筑及房地产行业发现了产品与用户居住体验方面存在的问题。因此，碧桂园参编了《后疫情时代建筑规划设计指南》，从规划，建筑，给排水系统，暖通空调，信息与智能化等领域进行编制与深化，包括推广韧性城市与健康绿色建筑概念，切实引入并运用智能数字技术至建筑行业设计领域。同时，碧桂园针对后疫情时代城市规划发展提出具体转变建议，例如加强公共卫生体系与城市规划体系的融合、为突发公共卫生事件预留应急空间并设置响应的标准等。

智慧创新

科技的进步正不断冲击着各行各业，数字化、智能化已成为企业关键竞争力之一。碧桂园不断深化自身创新创造能力，善用科技解决方案，推动产业向着科技化转型升级。

随着社会的稳步发展，科技的更新迭代正在加速着人类生活的深刻变革。2020

年，碧桂园不断深耕“数字化”发展，用科技为集团赋能。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。其中包括：

RPA（机器人流程自动化）服务对接近 100 家银行，覆盖房地产板块 3 万个银行账户，大幅提升工作效率；

智能语音已应用到营销案场、零售门店、智慧工地、智慧案场等领域，在实际项目的自动填单中可提效 20 倍；

区块链前瞻探索落地，已布局规划在金融、营销、数据、司法、生活等 5 大领域，14 项业务中进行快速赋能。

案例 | 数字化应用

数字化创新典范

“梧桐树” - 碧桂园集团 IT 能力开放平台

梧桐树平台是汇聚碧桂园集团 IT 能力的开放平台。通过构建以云计算、安全、大数据、自动化等为主的产品中心，开放平台将行之有效的产品解决方案开放给客户，有效提升了碧桂园多业态、多场景下各业务流程的运行效率，同时还降低了数字化建设投入和运营成本。



数字化运营典范

碧桂园集团数字化抗疫实践案例

2020 年，碧桂园积极开展“数字化抗疫”，结合疫情防控的实际需要，依托数字化、信息化最新成果，采取远程办公、电子签章、电子合同、线上购房、智慧工地等工作内容，稳步推进各项业务顺利复工。



竭诚服务

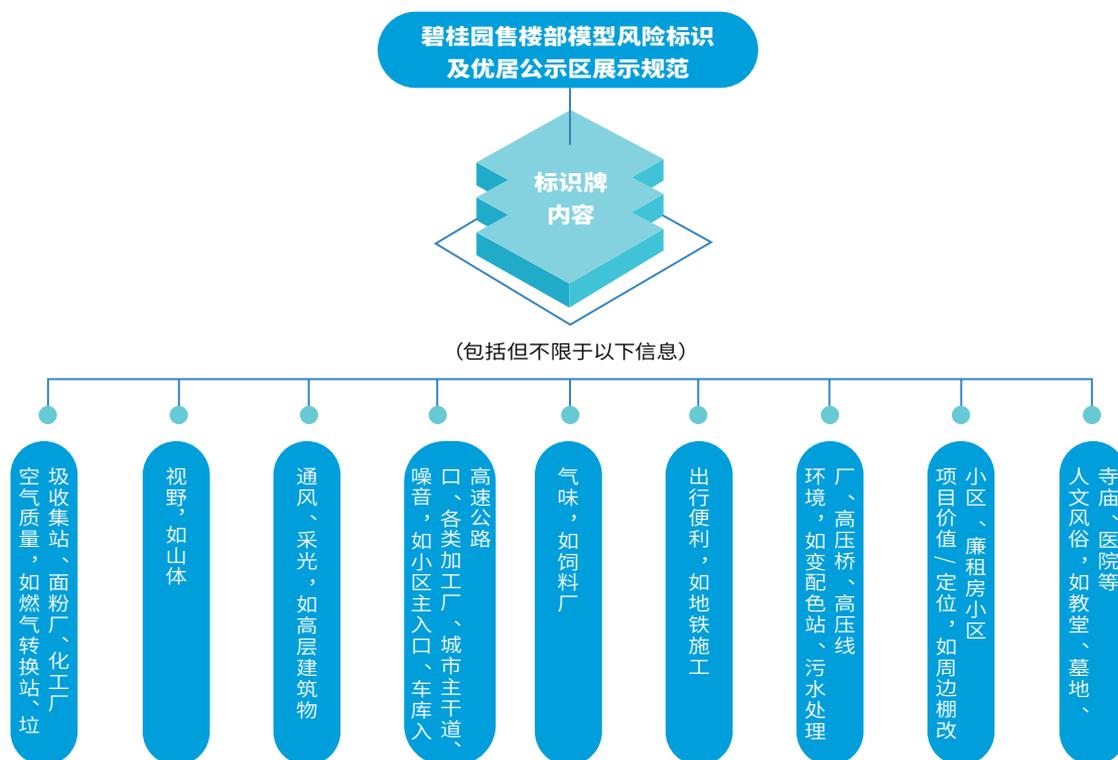
负责任营销

碧桂园遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，严格把控广播电视、纸媒、门户网站、流媒体等输出渠道的信息口径，确保对外宣传信息的准确性、合法性、真实性，避免因不恰当的输出对品牌造成不良的社会影响和法律风险。我们制定《碧桂园集团运营管理制度（2020 年试行版）》《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》等内部制度或指引，对误导及欺骗消费者行为进行明确定义，严格要求工作人员在销售过程中不得有任何虚假、误导及欺诈消费者的行径。

同时，我们注重保护消费者权益。由于销售顾问的口头介绍具有差异性，在销售交易进行之前，我们将提醒消费者仔细阅读购房合同版、优居公告、优居指南、温馨提示，并充分考虑市场波动、政策变化等风险，确保消费者购买商品房是充分自愿商业行为，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。

负责任营销培训

碧桂园注重保护消费者的合法权益，我们面向全体员工开展以负责任营销为主题的培训，不断规范员工的营销手段。此外，我们加强合规营销宣传，以避免出现虚假或夸大营销的现象，并通过在售楼部设置标识牌以有效保障消费者的知情权。



我们要求不利因素标识牌将项目红线内及红线外 1 公里范围内，存在会影响业主居住使用或项目评价的所有因素在模型上进行如实输出，并作相应标识牌进行展示。

碧桂园设立了多个公开举报途径，便于消费者、客户随时监督、反馈

- 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
- 碧桂园集团试行 3 对 1 的业主专属企业微信服务群，实时接受业主意见

让客户满意

碧桂园尊重消费者权益，致力于为顾客提供最优质、贴心的服务。我们严格遵守《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，标准化管理客户需求并持续提升服务质量。2020年，我们新增《碧桂园集团运营管理制度（2020年版）》等内部制度，并在客户管理篇中规范投诉处理流程、原则、时限、赔付处理等内容。

客户满意度

碧桂园不断优化产品，完善客户服务体系以提升客户满意度。同时，我们通过客户满意度调研的方式倾听客户需求。

2020年，碧桂园首次引入第三方调查，并将全周期客户满意度考核提升到集团层面，通过对标行业值，采用激励的方式促进客户意识在全集团的落地。我们的调查面向所有已签约的业主，维度包含营销、工程、设计、物业等全周期内容，通过公众号链接、短信、电话等方式进行。

2020年，碧桂园的地产开发业务客户整体满意度较2019年提升 **18** 分

住宅客户管理

碧桂园以“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。

2020年，我们推行家圆服务体系，通过开展传统节日关怀主题活动、老年人寿宴庆祝以及业务体验等活动，注重客户全周期服务，关怀贯穿从客户看房到入住全过程。

案例 | 家圆服务体系

河北区域在中秋节开展节日社区文化专题活动，邀请准业主与已入住业主共同参加，在关怀老业主的同时，体现了业主们幸福生活场景。



中秋节活动

浙江区域开展桂圆生活节活动，采用线上线下相结合方式，覆盖区域内众多小区，让多个年龄层的业主们参与活动其中，极大的提升了业主的参与度及满意度。



桂圆生活节

陕南区域为老年业主举办“百寿宴”，关注社区老年人的心理健康与需求，营造良好的邻里交流环境，为构建和谐社区环境添一份力。



“百寿宴”活动

酒店客户管理

碧桂园酒店始终贯彻“与悦同行”的品牌主张，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。

碧桂园酒店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，形成了服务品质体系。同时，通过客户舆评管理（慧评、在线反馈）和服务品质检查两方面实现客户服务品质督导工作，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。

2020 年，碧桂园酒店业务
客户整体满意度为 **93.94** 分

较 2019 年提升 **1.27** 分

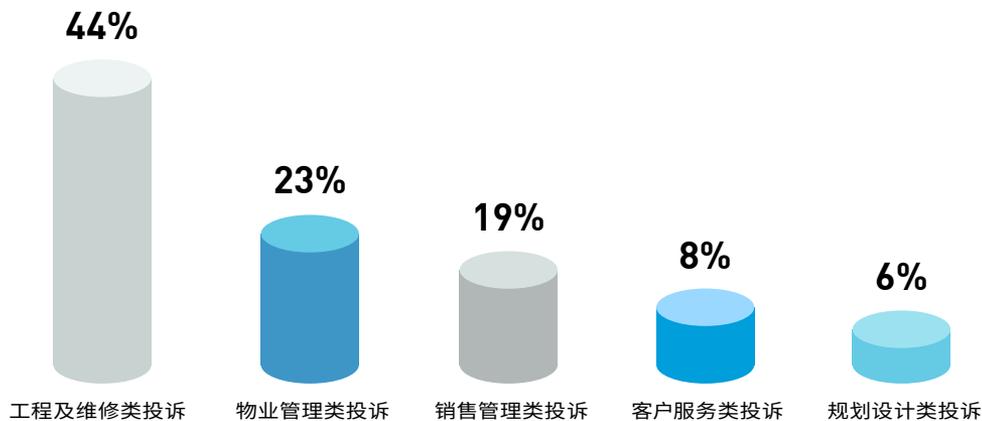
商业客户管理

碧桂园注重商业项目客户的需求与体验，我们逐步建立商业满意度管理体系及商业客户服务体系。2021 年，碧桂园将开展商业消费者满意度调查，并根据消费者调查结果和反馈建议，探究未来服务提升方向。

积极应对客户诉求

为更好地帮助区域、项目了解客户心声，推动总部、区域及项目之间联动发展、共建服务品质管理体系，我们要求客服人员收到客户投诉或意见后，安排区域层级负责投诉的经理主导处理，负责经理接到投诉单后调查并于 24 小时内（紧急问题 2 小时内）联系客户协商处理，处理过程及结果定期反馈至统一的客服平台系统，由呼叫中心人员进行回访确保客户诉求已解决后进行关单处理。

2020 年，碧桂园共发生 17 万单投诉，关闭率达到 77%。其中包括 44% 的工程及维修类投诉，23% 的物业管理类投诉，19% 的销售管理类投诉，8% 的客户服务类投诉，以及 6% 的规划设计类投诉。



信息安全与隐私保护

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，有效维护客户隐私权。

我们建立信息安全团队负责把控集团对外客户信息输出，并搭建完善信息安全管理体系和信息安全技术架构。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，更好地保护客户信息的安全性，我们严格遵守《通用数据保护条例（GDPR）》和信息安全合规制度，以满足合规合法要求。2020年，我们编写《碧桂园集团数据安全管理制度》，更新《个人信息保护政策模板》《供应商个人信息保护政策》等内部文件，逐步加强对员工的个人信息安全保障情况。2020年，碧桂园已通过ISO20000、ISO27000以及安全等级保护三级认证，为集团信息安全提供有效保障。

此外，风险审计监察中心负责对信息安全进行把控与审计，并定期向审计委员会汇报审查情况。2020年，为了加强对客户隐私的管理，我们将0泄露事件为目标，对全年度客户信息相关事项进行严格把控。

多方共赢

碧桂园致力于与多方合作伙伴携手进步，加强与供应商沟通交流，希望为供应商提供一个公平、透明的合作关系。同时，我们积极参与行业交流，不断参与行业标准建立，推动行业内的创新。此外，我们关注产学研合作，不断开发探索新的商业合作模式，在合作共赢的基础上实现共同进步。

责任供应链

供应商管理体系

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

2020年，碧桂园未发生因客户隐私泄露的投诉事件。

2020年，碧桂园数字化管理中心对 **16** 个业务场景进行数据安全

14 场业务场景数据安全风险评估排查沟通会议，完成

28 个系统数据安全影响评估并输出报告。

应商紧密合作，致力于建立公正、透明、可持续的供应链。我们制定了《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。2020年，我们更新了《供应商管理办法》《甲指甲供材料管理办法》，包括明确各类供应商的入围条件及管理职责，新增拟定计划申购的工作要求和指引等。

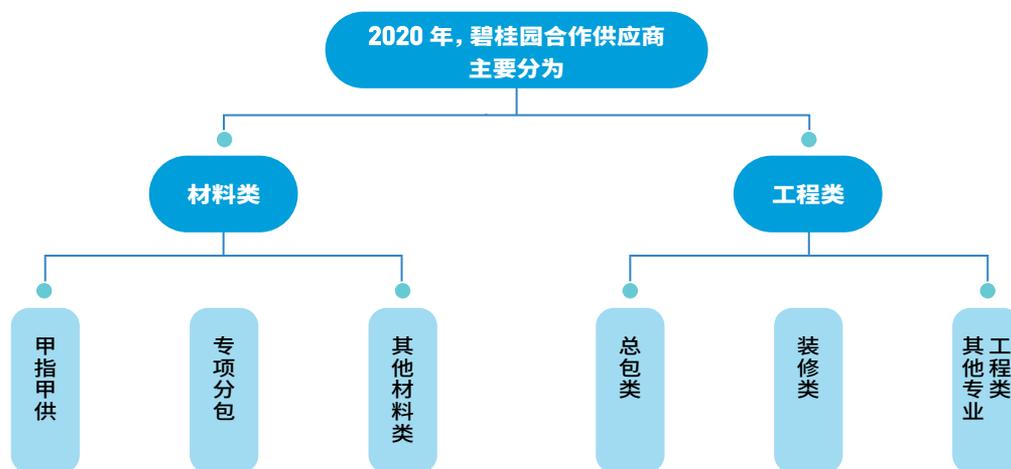
同时，碧桂园增设内控组及质量管控组，不断完善供应链履责过程，对供应商入库、考察及管理进行严格监督与流程把控。

内控组

- 负责制定供应商管理相关规范及制度并及时宣贯，做到业务执行时有据可依。
- 利用信息化手段确保制度落地实施，根据执行情况不断完善制度。
- 负责收集投诉信箱内容，严谨对待接到的举报案件，对相关人员进行全面核查。

质量管控组

- 制定材料抽检计划，参与现场抽检工作，保证全年对所有战略合作供方的抽检全覆盖，并根据权威第三方检测机构出具的检测报告，对不合格的供应商进行相应处罚，及时排除风险，保证产品品质。
- 不定期对工厂进行检验，监督供应商生产品控过程，前置风险，保证过程可控。
- 联动其他横向部门，打击使用不合规材料行为，管控施工单位，杜绝假冒伪劣材料。



对于广告材料、五金产品等类型的供应商，我们致力推动采购本地化，优先考虑当地供应商。

2020 年，碧桂园合作的材料类供应商和工程类供应商共

24,238 家

供应商准入

在进行供应商入库评估时，集团遵循《供应商管理办法》中对于供应商入库时的筛选要求，2020 年下发《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》，明确从供应商的质量管理体系、职业健康管理及环境管理体系方面进行考察审核。对于通过 ISO14001 能源管理体系、ISO9001 质量管理体系及 OHSAS18001 职业安全管理体系的供应商予以适当加分。而对于有不良记录的供应商，我们会不予录用。此外，我们与供应商签订保密协议、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。

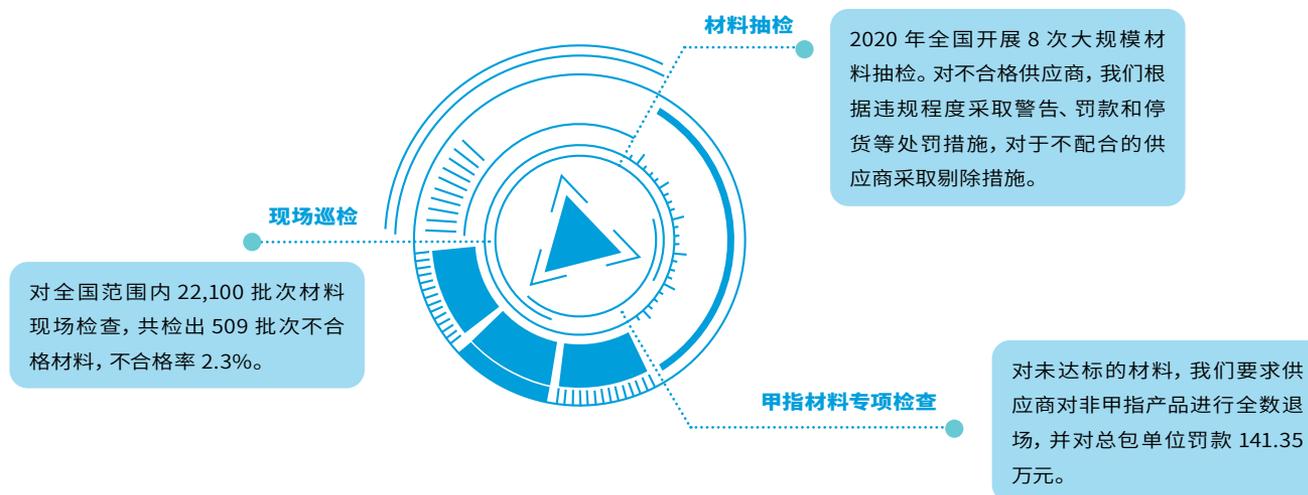
在供应商考察时，我们重视建立绿色供应链。2020年，碧桂园不断加强对供方环境、社会风险因素的考虑，优先选择环境和社会表现符合要求的供应商：

- 应用环保采购监测系统，统计办公用品、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。

供应商履约

1) 供应商审核

履约评估与审核是构建良好供应链的必要条件。2020年，碧桂园对不同供应商采取不同审核方式，以确保供应商能够提供合规产品与服务。



2020 年碧桂园集团组织专项甲指材料抽查，共检查

9,485 批次

发现非甲指品牌 **140** 批共涉及

359.81 万元

2020 年，碧桂园在全国开展 **8** 次大规模材料抽检，覆盖

104 个区域 **19** 大类材料

163 个供应商，共抽检 **2,384** 组材料

合格率为 **97.69%**

2) 供应商培训

碧桂园致力于打造“责任共同体”，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。我们至少每年开展一次供应商培训及交流大会，培训课程涉及反贪腐以及质量管控等内容，以不断提升供货商的产品质量，共同为客户提供安全、可靠的优质产品。

2020 年，碧桂园面向所有供货商开展可持续发展及质量提升培训，同时，各区域按需组织有关产品质量、安全管理等方面的培训以及供应商交流大会，在强化责任供应交流的基础上，携手供货商成长。

案例 | 供方交流，携手前进

2020 年，碧桂园开展施工单位季度座谈活动，鲁南区域总裁谭东岳邀请区域在建项目总包单位全体参与。以合作共赢、互促互进为目标，提出问题、解决问题，建立区域案例库，助力双方更长远的合作及发展。



鲁南区域供应商座谈会

打击假冒伪劣

碧桂园重视打击假冒伪劣原材料和产品，集团制定了《假冒伪劣产品现场鉴别手册》，作为甲指甲供材料现场检查依据。碧桂园在材料采购机制上要求甲指、甲供在指定供应商、指定渠道进行采购；另外供应商巡检制度也要求供应商核查自身材料是否存在问题。

我们要求全国各区域负责采购人员在进行项目巡查时新增对材料进行巡检。根据合同要求施工方必须与我们指定的材料供应商签订三方合同，并明确要求合作关系建立后不可自行变更供应商。若施工方与碧桂园指定范围外供应商购买材料，会构成违约，而我们会要求整改并将材料退货处理，并处以 30%-100% 该批次材料采购金额作为违约金。

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

要求每一名新入职采购中心员工签署《碧桂园廉洁协议》，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

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

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。

案例 | “智慧供应商平台”

为了避免供应链运营过程中的不正当竞争与贪污贿赂事件发生，2020年，碧桂园上线“智慧供应商平台”，该平台通过跟第三方平台如“天眼查”等进行关联，自动识别供应商的关联关系，判断是否与碧桂园员工或其他库内供应商存在关联关系。此外，集团通过内控小组抽取单据进行相应的核查，并通过报表来筛选可能出现问题的情况。

推动行业发展

碧桂园致力于利用自身优势推动行业发展，通过积极开展外部合作与交流，把握新型合作机遇。2020年，我们与多方企业构建战略合作伙伴关系，共同改造升级行业产品及服务，携手同行，实现互利互惠。

案例 | 校企合作

2020年10月19日，碧桂园与秦淮数据集团正式签署战略合作协议，在装备制造方面研究智能化交付应用，同时致力于整合综合能源发、输、配等各环节资源来提高能源使用效率，打造绿色节能城市综合体。



与秦淮数据集团签署战略合作协议

此外，为了更好的推动产学研用合作，我们分别联手清华大学、香港科技大学、西湖大学成立联合研究院，重点围绕建筑机器人和智慧建造等领域开展联合研发，并与华为、埃森哲等行业头部企业建立战略合作。同时，碧桂园大力推动国际合作，2020年与亚洲、欧洲、非洲等地区的多家科研机构与制造企业在农业科技研发与实践层面展开合作，包括：

- 对全球可进行一年多产的农作物生产地区基础种植数据调研；
- 印度尼西亚农业产业调研；
- 马达加斯加百万公顷无人农场分析与试种调研；
- 推动马达加斯加 4,000 公顷杂交水稻制种基地项目主权担保贷；
- 赞助荷兰瓦赫宁根大学完成第二届城市温室挑战赛。

绿色环保

08

“碧”守

- 专题 | 生态人居一人、城市、自然的和谐共生 053
- 环境管理 055
- 可持续建筑 056
- 绿色施工 057
- 绿色运营 059
- 绿色租赁 061
- 绿色办公 061
- 绿色产品 062
- 应对气候变化 063
- 生物多样性保护 064

【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，积极履行作为企业公民的环境责任。我们继续推行绿色施工、绿色租赁、绿色运营和绿色办公举措，采取积极有效的手段应对气候变化、保护生物多样性，守卫我们共同的绿色家园。

【本章节覆盖议题】

本章所回应的 可持续发展议题

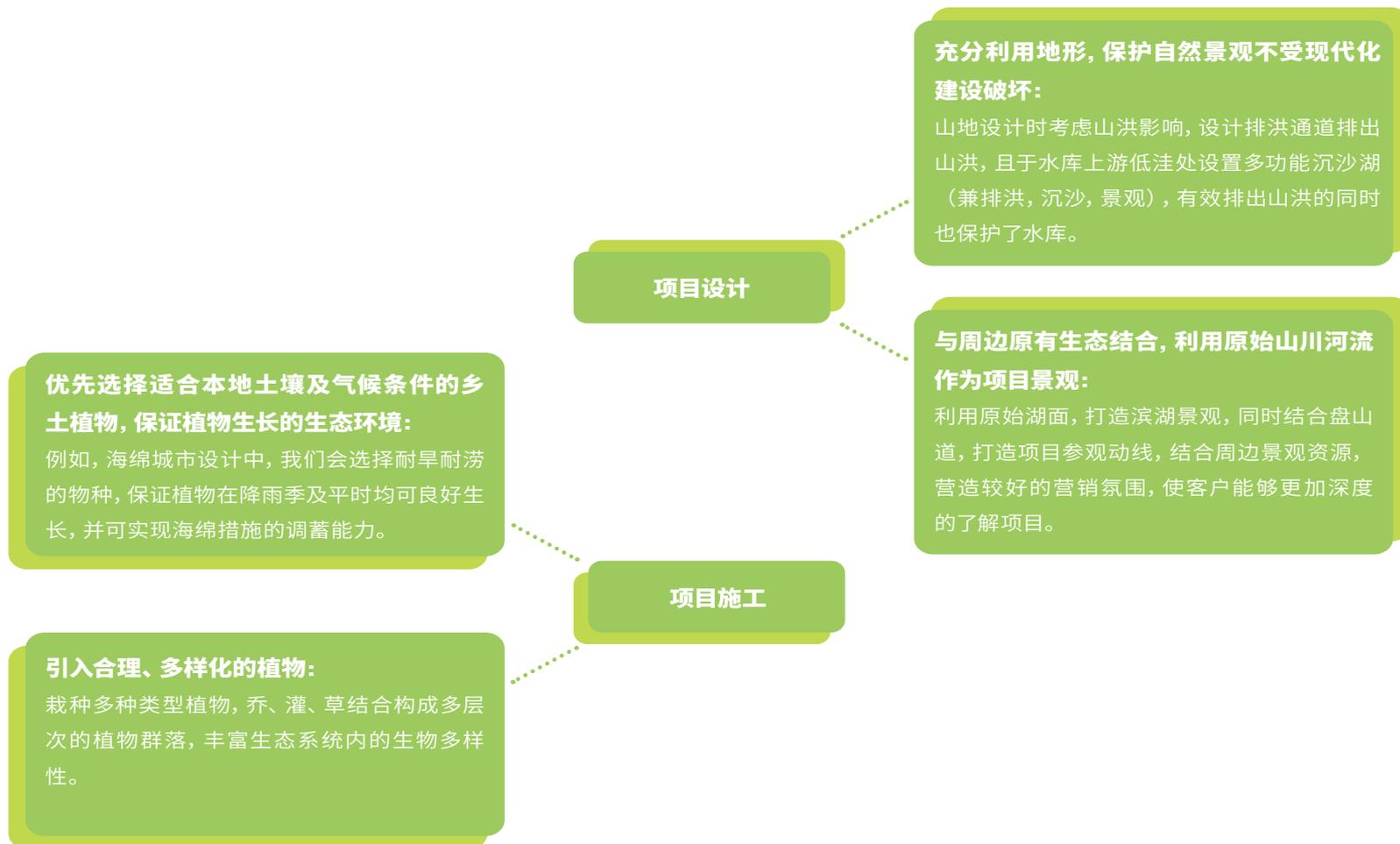
绿色建筑与绿色社区
绿色技术创新
节能减排与绿色营运
废弃物处理与循环使用
水资源使用与污水处理
生物多样性
应对气候变化
环保物料的使用

本章所回应的 SDGs 议题



专题 | 生态人居——人、城市、自然的和谐共生

人与城市、城市与自然协调发展和谐共生，这是碧桂园一直以来秉持的设计理念。坚守绿地开发承诺，遵循生态红线，这是我们一切项目开发的基础，更是我们的责任。



英德市乡村振兴学院生态建设

连樟村位于广东省英德市连江口镇东南部，地势多山。碧桂园顺应山势，尊重自然，将乡村振兴学院选址于山谷之中，在规划设计时对红线内的山体进行了退让，对水系进行了保留和利用，延续了原有的山水自然关系，避免了大挖大填；建筑沿山谷地形梯次布局，为将来建设预留了用地，布局方式具有延展性和可持续性。

碧桂园合理利用地形高差，建筑跌级设置实现了挖填平衡，并有效减少土方的使用。此外，我们利用人工湿地处理生活污水、实现生物降解污染物、增加了绿化景观、调节气候、为动物提供栖息地，实现人与自然和谐相处。



乡村振兴学院

茶马古镇村落保护

碧桂园·茶马古镇北地块项目中间有条古驿道横亘而过，作为清镇市目前保存较为完好的茶马古道遗址，“黑泥哨古道”和“黑泥哨牌坊”被国务院列入第七批全国重点文物保护单位名单。

为了保留古村落及古道原貌，碧桂园实施了古驿道保护策略，规划遵循因地制宜的法则，深入考察基地地形地貌特征。最终形成了以古驿道为生态文化保护廊道，构筑以生态湖、雨洪通廊为骨架的生态空间网络。



茶马古镇



连樟村

环境管理

2020 年，碧桂园继续秉承“我们要做有良心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、绿色租赁、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工作和落实生物多样性保护计划。

环境管理体系

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》等法律法规，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。此外，碧桂园通过了 ISO14001 等环境管理体系认证，将规范化环境管理贯彻业务流程。

可持续社区参与

碧桂园在项目开发前期阶段，重视社区参与并充分考虑社区居民的需求，同时结合当地发展规划，有效实现城市振兴、产业升级及经济发展，促进社区可持续健康发展。

案例 | 投资信息化管理系统

为更有效挖掘城市社区价值，碧桂园依托投资信息化管理系统，自主开发智能分析平台，在拿地决策环节将每个地块导入信息系统中，系统根据相关变量与参数迅速输出地块的投资参考值，通过运用数字化辅助决策提升经验判断，致力为客户打造更好、更具价值的社区。



可持续建筑

可持续发展建筑标准体系

为进一步提升人民居住体验感、发展绿色建筑、持续推进健康发展，国家发布《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，多个省份也于 2020 年新出台了地方绿色建筑评价标准。碧桂园紧跟国家步伐，适应地方标准的要求，修订和更新《碧桂园绿色建筑评价标准》等内部标准和指引，致力于打造绿色、健康的人居环境。

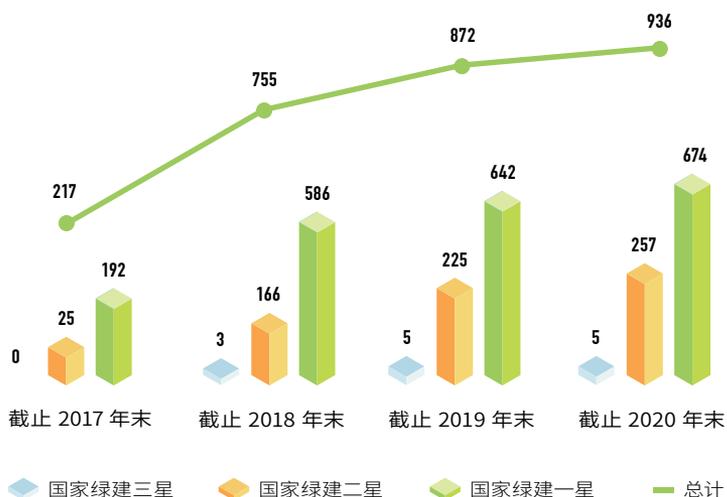
我们积极开展绿色建筑标准研究并深度参与绿色建筑、低碳建筑等可持续发展建筑的开发工作，不断完善集团自身绿色建筑标准体系，全面贯彻可持续发展的理念，丰富可持续建筑内涵。2020 年，我们开展了《全国绿色建筑政策及标准选型库》《现行楼板隔声性能分析与优化》等指引的编制工作，为大力推行标准选型库、精准满足绿色建筑地方标准、提高住宅隔声性能奠定基石。

可持续发展建筑认证

碧桂园致力于开发可持续发展建筑，持续提高各类国际级及国家级可持续发展建筑认证的项目数量和绿色建筑认证面积。

- 2020 年，碧桂园新增 64 个满足国家绿色建筑评价标准建设的项目，已获取国家绿建标准认证项目 46 个
- 其中新标一星级项目 4 个，面积 44.47 万平方米，新标二星级项目 16 个，面积 258.65 万平方米
- 旧标一星级项目 28 个，面积 681.41 万平方米；旧标二星级项目 16 个，面积 257.07 万平方米
- 2020 年，碧桂园满足 LEED 认证标准建设项目 6 个，面积 39,454 平方米
- 2020 年，碧桂园建设了 111 个海绵城市项目，占地面积达 776.82 万平方米

● 满足国家绿色建筑评价标准建设的项目累计数量 (个)



● 满足国家绿色建筑评价标准建设的项目总建筑面积 (万平方米)



可持续发展建筑研究及培训

碧桂园在 2020 年开展了诸多有关可持续发展建筑的研究工作，主题涵盖绿色建筑、健康建筑、被动式超低能耗建筑等，并对可持续发展建筑的质量、合同、成本进行管控。我们的可持续发展研究所结合自身专业，并联合科研机构及高校，在 2020 年与住建部科技与产业化发展中心、中国建筑标准设计研究院有限公司、大连理工大学、广州大学等机构共同完成了《大型企业（集团）推进装配式建筑的模式与路径研究》《商业办公建筑节能技术测试》《装配式建筑产业基地建设技术咨询》等课题。

碧桂园坚持自主创新，以创新驱动生产，解决生产实际问题。2020 年着重在被动

式建筑技术方面进行探索与实践，并取得一定成果，共新增授权专利 3 项，发表论文 3 篇。

此外，碧桂园重视对员工进行可持续建筑专业培训。一方面，积极开设一系列内部课程，如《2020 第十六届绿建大会转训及各省市绿色建筑标准执行情况》《碧桂园莫奈的湖项目海绵城市落地培训》，让员工系统了解绿色建筑与海绵城市。另一方面，我们也鼓励员工参加外部专业培训，通过 USGBC《LEED v4.1 住宅认证体系介绍——碧桂园专场研讨会》、深圳洛赛声学《声学技术厂家交流会》等交流研讨活动，为员工及时了解海内外行业动态，紧跟行业发展方向提供机会。

可持续发展建筑发展规划

碧桂园将可持续建筑投资融入公司战略中，积极推进可持续建筑产品研发和项目落地，为实现环境友好型社会持续助力。

● 近期目标

碧桂园严格遵循《绿色建筑评价标准》GB/T 50378-2019、《近零能耗建筑技术标准》等国家和行业标准，积极响应地方政府绿色建筑政策，推进绿色建筑项目开发。同时，我们积极探索内部绿色建筑标准指引，意在将绿色、健康、宜居的产品宗旨贯穿于建筑设计、施工、运营的每一个环节，重点推进可持续建筑投用后的长期监测调研，实现全生命周期的绿色管理体系。

● 中长期目标

碧桂园计划持续提升各类绿色建筑及健康建筑认证比例，并逐步提高认证星级。同时，我们将加强自我驱动，以新技术为可持续建筑产品的迭代更新赋能，采用减碳技术和智能化运营技术，在实践中不断摸索被动式建筑等新模式，实现为客户提供“更绿色、更宜居、更健康”的居住产品的目标。

绿色施工

碧桂园严格遵守《建筑工程绿色施工评价标准》等国家标准，并制定《环境保护管理办法》《新能源技术应用工作指引》等内部制度，有效管理开发项目的施工现场环境。同时，我们在施工过程中推进多种绿色环保技术手段的使用，注重保护环境，节约资源，力求最大化降低施工过程对环境产生的影响。

节约能源

- 使用 36V 安全电压照明、LED 节能灯、太阳能热水器等设备，安全节能
- 采用限时照明装置的镝灯集中照明
- 部分项目生活区采用限流器、限时供电等措施
- 推广采用永久性的照明设备替代临时性灯具，减少损耗与碳排放



节能锅炉

水资源管理

- 安装水资源循环利用装置
- 种植草皮，减少水土流失
- 施工场地排水系统采用雨污分流
- 设置沉淀池、隔油池，防止水资源污染
- 施工废水沉淀净化，二次循环利用
- 提倡减少湿作业工艺（如免抹灰），减少水资源使用



水资源循环利用装置

废弃物处置

- 建筑垃圾减量化的要求纳入施工合同，对施工单位进行约束
- 对施工人员进行废弃物管理培训，并鼓励各承包商对建筑废料回收资源化
- 施工产生的建筑废弃物根据废物标识在施工现场分类放置、专门回收、合理处置
- 施工场地生活垃圾根据项目实际需求设置垃圾站，固体废弃物分类后定期进行清理



砖渣废物利用



成品隔油池安装

扬尘控制

- 所有项目工地出入口设置车辆冲洗措施
- 施工场地渣土车料斗全封闭
- 施工场地围墙必须设置喷淋降尘措施
- 所有裸露土方都需要进行覆盖
- 在工地附近种植草皮



种植草皮

节约材料及环保物料使用

- 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



爬架

案例 | 装配式建筑与标准化施工的应用

碧桂园建立高度标准化的部品部件库、户型库、楼型库，借助 BIM 技术打通研发、设计、生产、运输、施工等全产业链的数据流，通过自动化生产线实现 PC 构件大批量定制生产，并在施工现场应用建筑机器人及智能化施工设备，从而减少建筑物料浪费、提升建筑质量，实现建造全过程绿色降耗。

绿色运营

碧桂园不仅在建筑开发和施工建造过程贯彻落实绿色发展理念，同时在物业管理、酒店运营、文商旅项目运营等各项业务运营中全面推行绿色运营举措，致力于为客户提供绿色、环保的服务体验。

能源节约和减少碳排放

节能减排是碧桂园各项业务运营中关注的重点，我们通过应用新能源技术并推行节能管理办法，用技术和管理的组合拳有效控制能源使用，减少碳排放，实现低碳运营的目标。

物业管理

我们致力于打造智慧绿色社区，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，我们会在物业管理上岗之前提供专业的培训，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。

商业管理

碧桂园商业管理运营板块成立 2020 年节能降耗专项工作小组，采取包括编制工作方案，制定实施计划，对各项节能降耗指标进行动态监控，以及调整夜间值班照明、双排货梯联控运行、扶梯变频改造、调整 LED 运行方案等措施。通过这一系列措施，2020 年商业运营项目的能耗较 2019 年显著下降，实现有效节能。

酒店管理

碧桂园酒店依照《绿色饭店管理标准》，持续贯彻“倡导绿色，节能减排”的宗旨推动日常运营工作。碧桂园酒店定期进行能耗计量分析，并将能耗占比列入《2020 年职能部门绩效考核书》，将节能节源与员工绩效挂钩。同时，酒店板块与再生能源公司签订《垃圾清理回收协议》此外，碧桂园酒店在 2020 年实施多项改造，包括：

- 热水系统改造
- 应用夹层玻璃
- 推动 IT 化运营
- 更换为变频空调
- 度假村水汽空调系统改造
- 人工抄表改为智能自动抄表、监控
- 护理包单独分装，并提倡客人自带六小件
- 洗衣房集中运作，并进行蒸汽冷凝水回收节能改造

2020 年，酒店管理集团对老旧照明设备进行节能改造，共计节约

6,000 千瓦时

改造照明的覆盖比例达

85%



肇庆酒店热水改造



水资源和废水处理

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。

- 使用高用水效率等级的卫生器具，提高水资源利用效率；
- 采用节水型管道及配件，选用密闭性好的阀门，耐腐蚀、耐久性能好的管材；
- 在雨水资源丰富区域，合理设置雨水集蓄利用系统，并将收集的雨水用作绿化喷灌、道路浇灌；
- 采用喷灌设备和滴灌设备组成的高效节水系统来满足社区绿化灌溉；
- 在日常洗涤、清洁等化学试剂上采用无毒无害高性能产品。

同时我们注重对废水的处置，项目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《中华人民共和国污水综合排放标准》(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

碧桂园在项目营运过程中持续加强废弃物管理，在采购过程中对供应商提出明确的垃圾处理要求，考虑采购耐用和环保产品以减少废弃物的产生。

商业运营项目遵循当地城市对垃圾分类的要求，尤其上海地区，会通过招标第三方垃圾处理公司对垃圾进行分类处理。同时，根据城市创文要求，项目会设置生活垃圾分类，积极配合政府要求，将所有垃圾桶更新为按可回收物、厨余垃圾、有害垃圾等分类的垃圾桶，定期做好租户宣传、生活垃圾分类的提示及引导。



空气质量改善

碧桂园在项目运营中充分考虑业主和客户的健康，塑造绿色、宜居、健康的居住环境，确保每一位客户都可以“放心呼吸”。

- 在商业项目运营中，我们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；加强自然通风，安装新风设备，节约空调能耗；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，并在垃圾房增加围挡和排气装置。



绿色倡导

碧桂园在酒店营运中倡导绿色消费，开展绿色宣导，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、客户、供应商及其他合作伙伴携手共同履行环境责任。我们主要采取了以下措施：

- 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客户提供绿色服务及引导客户绿色消费的意识；
- 鼓励客户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；
- 对于多日住宿的宾客减少被单、枕套、浴巾等的更换频次；
- 在办公室、酒店大堂、商场张贴摆放节能、环保宣传标语；
- 组织“创绿小组”成员到同行酒店进行学习与交流。

绿色租赁

碧桂园主动推进绿色租赁，向租户传达低碳环保的发展理念，并通过增强租户的参与度与租户一起推进环境效益计划。我们通过设立指引及开展内部培训，对物业运营团队进行可持续运营倡导教育，包括同行领先案例、租户沟通渠道等内容，并订立切实可行的绿色租赁目标。

- 将环境管理纳入日常营运过程，包括提供和使用绿色环保、健康安全的产品和服务；
- 低碳环保，以便从提升能效的投资中反向收益，促使运营和管理符合可持续发展；

为了更好的使租户参与到绿色运营中，我们本着与租户建立长期可持续发展合作伙伴关系的目标，计划制定《租户绿色环境保护约定》，并将该约定作为商户后期运营的行为准则，向商户统一宣讲和店铺内张贴，我们鼓励租户：

- 参与到环境保护和可持续发展的公益活动中；
- 遵守各项排放物及废弃物管理要求，并配合物业运营团队的环保绩效监察工作。

绿色办公

碧桂园一直贯彻落实节能减排的办公理念，引导员工养成良好的办公习惯，从而构建绿色办公长效机制。集团总部颁布《关于落实“绿色办公、节能降耗”的八

项规定》及《无纸化办公管理办法（试行）》等管理办法，以规范员工落实绿色办公行为，管理办法主要明确以下措施：



- 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；
- 推广无纸化办公，通知审批文件转为线上流程，同时实行笔、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。

此外，集团及各区域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：

- 设计办公区节能标识，使用节能降耗温馨标识图案代替枯燥旧版文字；
- 排查水箱、冰箱等设施的使用情况并定期维护，每日进行夜间巡逻、通报巡逻情况，确保实现人离灯关能耗最低；
- 在灯光开关面板处增加标识，指引员工开关照明；调整白天模式灯光开启数量，闲时只保留关键出入口照明，其它线路关闭；
- 茶水间增加人体感应与时控器双重控制，节点降耗；
- 洗手间水龙头增加起泡器，降低出水角度，避免溢出浪费；
- 通过空调 BA 系统对室内温度进行监测和控制，并在空调控制器处张贴温度指引，保持室内温度舒适、环保、节能；
- 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。

案例 | 办公废弃物回收再利用

2020年,碧桂园总部开展以“倡导环境保护,构建美好总部”为主题的“碧绿守护计划”,实现垃圾分类1,095吨,回收废弃电池4.26千克。同时,在办公室搬迁过程中,我们会回收办公废弃物,回形针、燕尾夹、文件袋、写字笔、纸张等,践行办公废弃物回收再利用。

实现垃圾分类 **1,095** 吨
回收废弃电池 **4.26** 千克

绿色产品

碧桂园持续加大绿色产品的研发与推广力度,致力于降低产品的能源与资源消耗水平,最大限度减少有害物质的使用,不断为市场带来领先的绿色产品,强化碧桂园保护环境的企业担当。我们遵循业界领先的环保产品标准,优先选用绿色环

保材料与先进技术,通过合理的设计进一步降低产品生产制造及消费者使用过程中的环境影响,并确保集团旗下家具、卫浴等产品100%符合国家环保标准。

案例 | 打造绿色环保产品

● 现代筑美家具产品

现代筑美系列产品优选绿色环保材料,应用不含卤化物、甲醛等有害物质的PP膜材料,选择环保E1级MDF板,提供优质、环保的家具产品。

● 蓝气球卫浴产品

蓝气球卫浴智能座便器符合国家一级水效标准,在不降低使用体验的前提下实现4.0升的平均用水量,远超同类产品的用水表现。

我们亦高度重视产品包装的绿色环保表现,通过应用领先科技、优化包装设计等手段减少不必要的包装材料,同时积极应用纸质包材产品、甘蔗浆包材产品等绿色环保包装产品,努力降低产品包装过程造成的环境负担。

案例 | 千玺集团应用环保纸质产品,弃用塑料包装材料

千玺机器人集团坚持使用纸杯、纸袋、纸碗等绿色环保材料。

煲仔饭打包碗是千玺机器人集团全新设计的环保包材,荣获2021年德国iF包装设计奖,该包材以食品接触类原纸作为主要材料,加入其它可循环利用的废料(如甘蔗渣、麦秸秆、芦苇秆等),不仅有效减少木材使用量,而且使用后可在3-6个月内完全降解,减少白色污染。



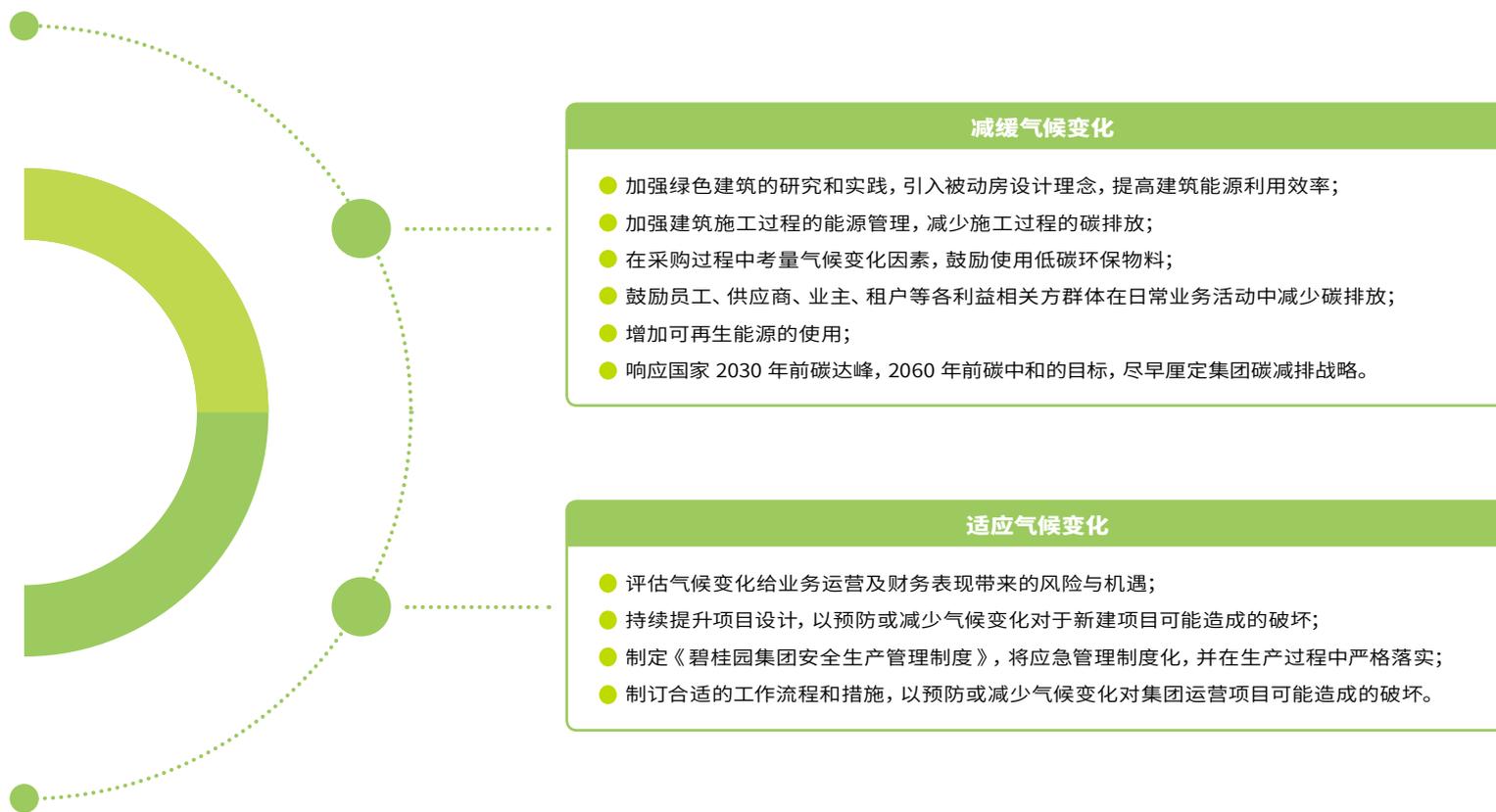
千玺机器人集团
煲仔饭打包碗
荣获2021 iF设计奖



千玺集团自选纸质包材产品

应对气候变化

作为多元业务综合发展的企业，碧桂园致力于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。



案例 | 应对极端天气

为了提升员工在恶劣气候下的应急处理能力，文商旅集团汇编《物业应急预案》，定期开展消防、防洪、应急救援等演练活动，并及时总结演练成效，分析过程中存在的问题，修订完善应急预案。

同时，为了更好的应对我国西北部冬季寒潮等气候灾害，有效降低公共安全风险，集团优化升级冬季施工标准，编写《北部冬季施工及冬季维护管控要点分析》等指引，从施工流程、方案落实、过程管控等要点进行细化分析。

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，在项目前期开发阶段进行生态评估，加入对动植物栖息地与生态红线的考量，确保项目推进全过程符合可持续开发原则。对于涉及自然保护区、文化保护区等区域的项目，我们严守底线，避免在属于世界遗产及国际自然保护联盟第 1 至 4 类保护区范围内发展项目，仅对经政府评估后对生物多样性无不良影响的地块开展建设与商用业务，并尽力减低业务营运对生物多样性的潜在不利影响。

2020 年，碧桂园及旗下建筑
施工项目环评覆盖率达 **100%**

未发生对环境及自然资源造成重大负面影响的事件

携手合作伙伴践行承诺

碧桂园在世界范围内积极参与生态保护活动，践行保护生物多样性的承诺，与行业内外合作伙伴以及学界，如环境顾问 AES、水文顾问 DHI、马来西亚博特拉大学等多家专业科研机构，共同探索森林城市项目，保护自然区域生态环境。

案例 | 马来西亚海洋生态保护项目

2020 年，碧桂园森林城市项目与马来西亚博特拉大学及当地渔民社区继续在海洋生态保护方面开展合作：

- 实施海草保育计划，监测在森林城市附近海域的海草保护区；
- 森林城市生态博物馆一期展厅落成并开放，促进当地环境生态科教建设；
- “GO GREEN”居民、员工环保计划，联结森林城市员工、居民、周边原住民、NGO 组织以及周边学校院所，组织环保公益活动。



森林城市生态博物馆

绿地开发与棕地修复

碧桂园在设计中始终坚持人、城市、自然三者和谐共生的理念，践行绿地开发承诺，尽量避免开发农田、绿地。如必需开发时，我们会提前获取相关部门批文，并在后续开发过程中对绿地及周边生态系统的影响降到最小。对于存在土壤污染问题的废旧工业厂区地块，我们积极与政府对接，按照规定构建污染地块风险评价体系并实施土壤修复方案，在经第三方审验通过后合规开发棕地项目。此外，碧桂园致力于加强森林生态保护，减少树木砍伐活动，将保护生态的目标落在实处。

以人为本

09

“碧”伴

- 专题 | 长效防控，助力复工 067
- 选才以德 068
- 敬才为重 072
- 育才为先 075
- 爱才用“心” 083

【章节概述】

碧桂园始终秉持着“对人好，对社会好”的理念，将员工视为碧桂园最宝贵的财富。我们选才以德，敬才为重，致力于为员工提供平等、包容、温暖、积极的平台，建设健康安全的职业环境；同时坚持育才为先，爱才用心，建设全覆盖、全周期的培训体系，提出职业网格化人才发展理念，为员工提供富有温度的企业关怀。2020年，碧桂园与全体员工风雨同舟，将员工的健康安全放在第一位，克服疫情挑战有序复工复产，帮助员工健康生活，安心工作。

【本章节覆盖议题】

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



/// 专题 | 长效防控, 助力复工

2020 年年初, 新冠疫情来势汹汹, 对碧桂园的员工及业务造成了冲击。碧桂园始终牵挂着每一位碧桂园员工, 在疫情爆发初期便迅速开展行动, 成立了集团防疫应急领导小组, 制定了周全的防控制度和措施, 确保碧桂园员工得到充分的保护。

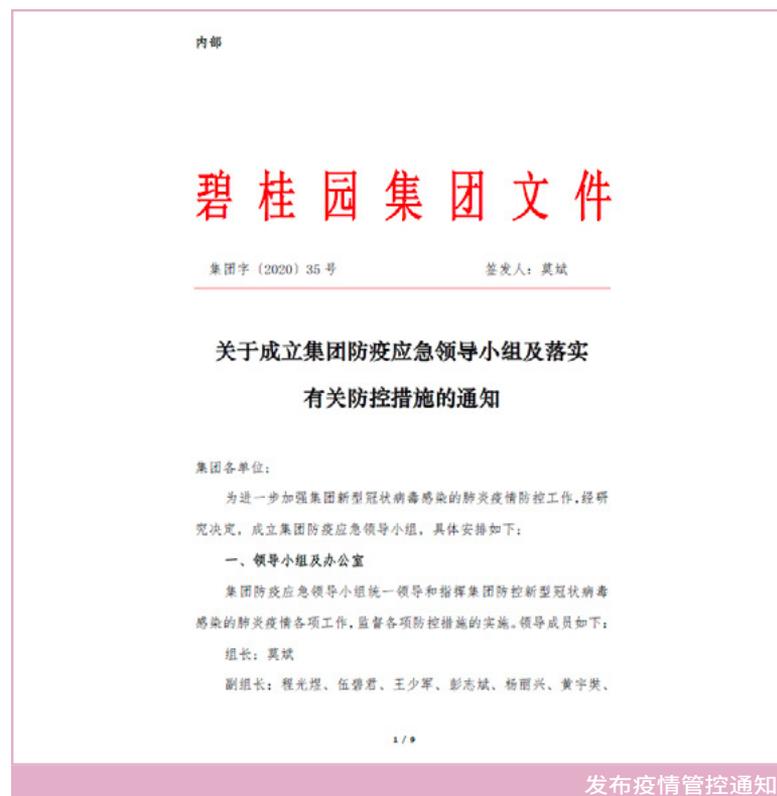
迅速行动, 保障每一位员工的安全

碧桂园严格落实各项疫情防控政策, 高效利用碧桂园“园宝”系统等渠道, 第一时间将疫情防控要求下发到每一位碧桂园的员工, 确保疫情阻击战中不落下任何一位碧桂园的家人; 迅速制定《防控新型冠状病毒肺炎员工手册》并定期更新, 为员工防疫提供指南; 延长假期, 减少出行, 对办公场所和居住小区采取封闭管理, 动态跟踪每个员工的健康状态; 紧急采购储备口罩、消毒液等防疫物资, 搭建远程办公系统, 积极为复工复产做好准备。

心系员工, 隔离疫情不隔离爱

碧桂园时刻牵挂着身处疫情一线的碧桂园员工。在湖北地区疫情最为困难的时刻, 碧桂园克服快递停运、物资供应停顿的困境, 将食品、口罩等急需物资直接邮寄到员工家中, 给员工带来物质上支持; 同时在物流箱贴上红色爱心, 为员工加油打气, 将碧桂园的温暖带到员工的身边。

碧桂园同样不会忘记身处海外的碧桂园员工。第一时间筹措口罩、防护服等防疫物资寄往海外, 及时为员工提供防疫物资保障; 加大海外员工保险额度, 增购覆盖新冠疫情的商旅险及意外险, 确保员工得到充分的保障; 在员工前往境外地区之前申请新冠疫苗注射, 有效降低海外员工的疫情风险。虽隔千里之远, 碧桂园与每位海外员工同在。



为隔离员工送饭



湖北员工慰问礼包

温暖贴心, 确保复工复产安全有序

随着国内疫情得到有效控制, 碧桂园开展多项措施积极推动复工复产。安排专车迎接湖北籍员工返岗, 张贴欢迎海报、提供水果零食、推出营养餐等贴心举措, 为湖北员工复工复产打造仪式感; 为员工提供充足防疫物资, 建立



安排专车迎接湖北籍员工返岗

“一人一档”健康档案, 定期全面消毒清洁工作环境; 有序开展复工准备, 调试生产设备设施, 加强生产安全管控。碧桂园在抓实疫情防控工作的同时, 全力保障安全有序复工复产。



落实防疫消毒工作

选才以德

碧桂园致力于与更多优秀的人同行, 坚持用优秀的品牌文化、平等包容的环境吸引一流人才, 为天下各方才德之士提供造就英雄、包容人才的广阔舞台, 演绎精彩的职场人生。

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》《禁止使用童工规定》等法规要求, 以及依照《招聘管理(2020年V1.0版)》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, 100% 与员工签订劳动合同。

2020年, 碧桂园未发生违法雇佣、使用童工或强迫劳工的事件。

截至2020年末, 管理层的女性占比为

21.22%

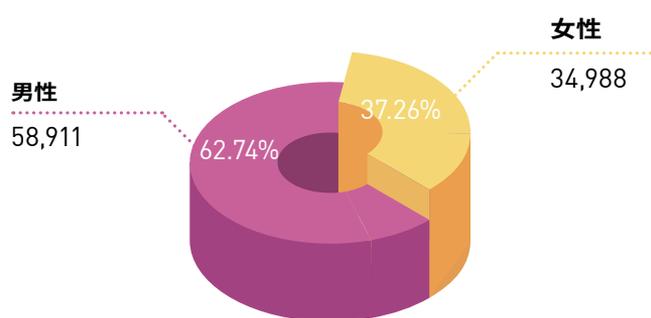
高级管理层占比为 **4.14%**

2020年, 男女
员工薪酬比率

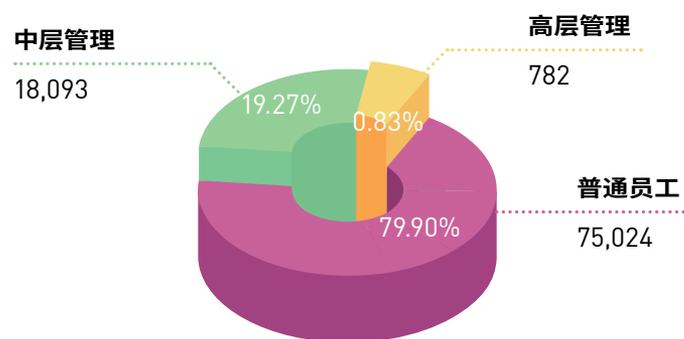
1:1

碧桂园 2020 年雇佣概况

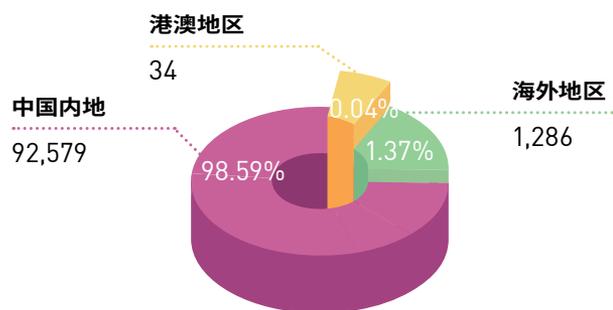
性别



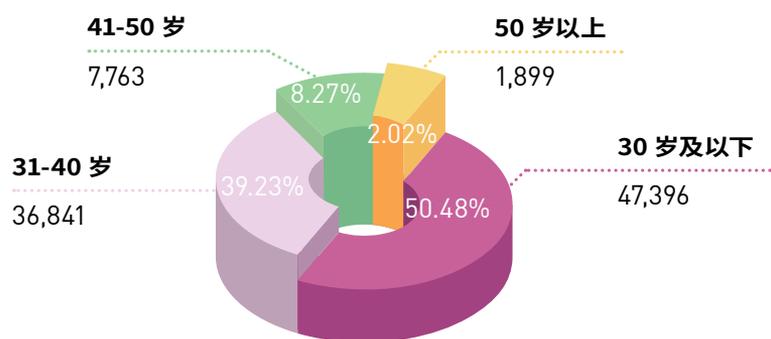
职级



地区



年龄



多元共融

碧桂园务求为员工提供多元共融的工作环境，反对一切歧视行为，帮助特殊人士创造职业发展机会，同时在企业运营过程中采取积极措施，落实员工人权保障工作。

反歧视

碧桂园承诺提供一个无歧视的工作场所。我们制定了员工手册、员工行为守则以及《员工违规违纪责任追究办法》，明确员工享有自由与尊严，并明文禁止任何形式的歧视及骚扰（包括性骚扰与非性骚扰）行为。此外，我们为新入职员工就以上规定进行深度解读，并强调相关违规行为的处分以及上报与申诉流程，以保障员工合法权益。

我们致力促进性别平等，倡导男女员工同工同酬，并持续提升女性员工在高级管理层中的比例，同时我们重视少数民族员工的生活习俗，在饭堂设置民族窗口，尊重少数民族员工的饮食习惯。

雇佣特殊人士

此外，碧桂园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 2020 年末，本集团房地产板块雇佣残障员工 **151** 人

较 2019 年 **79** 人

增加 **91.1%**

本年度未发生歧视及骚扰相关事件

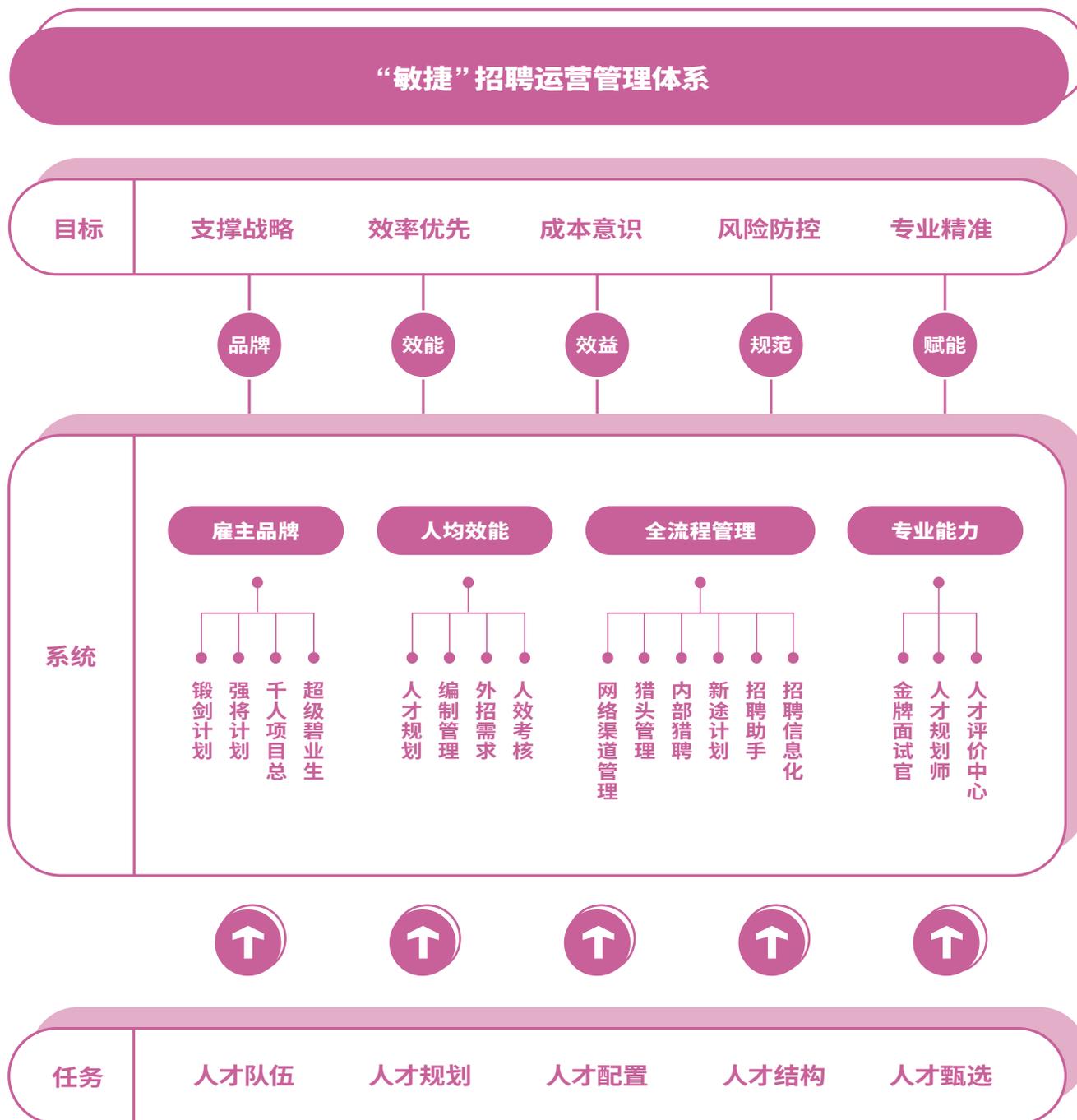
人权保障

碧桂园作为联合国契约组织成员之一，积极参考“联合国全球契约组织”基本原则等国内外有关人权、员工权益的倡议，在企业运营过程中注重员工人权保障与企业运营的结合。碧桂园每年均会进行联合国契约进度的沟通，披露我们在人权方面的承诺与行动。同时，我们将员工的工作时间、工作环境等人权保障相关内容写入《劳动合同》，在《碧桂园集团员工绩效考核管理》制度中引入有关人权保护的内容，进一步落实人权保护工作。此外，碧桂园尊重员工结社自由权利，保障员工依据当地法律法规组织及加入社团、工会、职工代表会等员工组织的权利。目前，碧桂园已成立工会及多个员工社团组织，员工的结社自由权利得到充分保证。

招贤纳士

人才是碧桂园最宝贵的财富，广纳英才为碧桂园每年重点工作之一。我们已建立起成熟的招聘体系与流程，打造出多个具有影响力的雇主品牌活动。我们依据招聘需求、人才评价，设置合适的招聘岗位与人才发展规划，提高人才建设的效率；我们通过招聘信息化、招聘助手、AI 面试等工具，优化招聘效率的同时有效提高人才与岗位的匹配程度，着力精准招聘、高效招聘。与此同时，我们打造超级“碧业生”、“千人计划”、“未来领袖”等品牌项目，推广我们的人才培养理念，吸引更多有能力的人加入本集团，不断壮大人才队伍。我们积极为当地社区创造就业机会，结合企业运营实际推动本地化招聘。

截至 2020 年末，碧桂园地产板块（海外及香港区域）的本地化雇佣比例达 **76.6%**



案例 | 碧桂园持续开展高质量校园招聘, 用心建设优质人才队伍



碧桂园校园招聘活动现场

2020年, 碧桂园实行“千人计划”校园招聘, 为优秀的应届生提供发展的平台。

碧桂园通过校企合作开展“预科班”招募计划, 提供实习岗位并增进优秀人才对碧桂园的了解; 同时, 今年秋季校招共设立20个海内外招聘站点, 广泛开展企业宣讲与人才招聘活动, 成功签约近千位优秀应届毕业生, 其中硕士学历占比89%。

设立 **20** 个海内外
招聘站点

硕士学历
占比 **89%**

敬才为重

碧桂园以人才为中心, 大兴敬才之风, 为员工提供有竞争力的薪酬福利, 完善职业健康安全制度措施, 积极聆听员工的声音, 让人才感受到尊重, 激发员工内心深处对碧桂园的责任感与归属感。

完善薪酬福利

碧桂园致力于打造公平且具有竞争力的薪酬体系, 依照《碧桂园集团薪酬管理制度》《碧桂园集团员工绩效考核管理》, 建立起以岗位、市场、绩效及能力四维度的评价体系, 兼顾价值与公平, 对员工薪资进行充分合理的评估, 充分发挥薪酬制度对人才的激励作用, 吸引和保留优秀人才。

碧桂园不断完善员工福利待遇, 严格遵守《全国年节及纪念日放假办法》《职工带薪年休假条例》《企业职工带薪年休假实施办法》等法规条例, 依法为员工提供带薪产假、陪假等带薪休假, 并在国家标准上持续提高员工福利水平, 履行碧桂园尊重人才、尊重劳动的承诺, 充分落实全职职场周期员工关怀, 有效提升员工的幸福感与获得感。

碧桂园为员工提供覆盖广泛的员工福利, 涵盖补贴类、生活类、特色节日类、自设福利类四大类型, 其中包括住宿补贴、话费补贴、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, 为员工营造温暖的工作环境 with 坚实可靠的后盾。2020年, 碧桂园上线“友福”平台, 将多项重点福利整合至线上平台, 实现一站式的员工福利解决方案, 进一步优化员工福利体验。

案例 | “友福”平台上线, 实现一站式员工福利



碧桂园“友福”平台上线

2020年10月20日, 碧桂园一站式弹性福利平台“友福”正式上线, 服务总部及区域共计30,000名员工, 带来福利商城、成长激励等多样化的福利功能, 提升员工幸福感。

职业健康安全

碧桂园非常重视员工的职业安全，将员工的职业健康安全纳入企业的主体责任，建立体系化安全管理机制。2020 年，碧桂园进一步完善安全制度建设：

- 发布《碧桂园集团运营管理制度（2020 年试行版）》，更新危大工程管理、十条红线、应急管理、风险预警等方面的安全管理机制，进一步深化安全管理要求；
- 每季度召开集团及区域安全生产委员会，回顾、总结安全工作并规划安全工作方向，为碧桂园的安全管理作出指示与决策；
- 定期召开安全生产会议，开展双周质量安全例会，对存在问题的区域项目进行通报；
- 积极推动高管下基层、安全生产激励、日常安全演练等多项措施，确保碧桂园安全机制的有效落地。



ISO45001

碧桂园职业安全措施

健康与安全战略	作为联合国全球契约成员，碧桂园支持联合国全球契约关于保护人权、劳工等议题的十项原则，承诺把有关契约及原则纳入碧桂园的战略当中，从联合国全球契约的高度将职业健康与安全工作内化到碧桂园战略制定及日常运营当中。
职业健康安全目标	碧桂园积极为集团的职业健康安全表现制定工作目标。集团安委会设立“零伤亡”的总体目标，同时提出了职业健康安全非零目标，致力于在 2021 年将工亡率同比降低 20%。
高管督导安全工作	集团总裁每季度带队下工地巡盘，宣传集团安全文化并对区域和项目进行安全生产督导；区域总裁、区域大运营组长每月带队下工地巡盘，督促、指导项目落实集团各项安全管控动作和安全管理制度的。
安全政策审核机制	碧桂园每年对安全生产制度、安全巡检办法进行审查，评估制度的实际运行情况并进行政策制度的及时修订。2020 年碧桂园发布了 2020 版运营管理制度（含安全生产内容）、2020 版工程安全巡检办法，对健康安全政策进行更新。
健康安全管理认证	碧桂园致力于推动集团旗下所有业务取得健康安全管理认证，计划进一步扩大包括 OHSAS18001 / ISO45001 在内的安全认证的认证数量与覆盖范围。目前，集团旗下的碧桂园农业、博智林机器人、广东腾越等子公司已通过了 OHSAS18001 体系认证。
安全经理专项培训	2020 年，碧桂园总部与区域联动召开安全经理培训，通过标准化课程，核心管理能力的培训，提升一线安全管理人员管理水平。

碧桂园职业安全措施	
办公场所安全演练	碧桂园总部、各区域公司及子公司定期进行紧急救护、消防安全、救灾应急等安全演练。
安全文化宣传	2020年，碧桂园开展面向全集团的护航者计划，邀请知名学者、集团高管讲授安全课程，同时每年开展安全生产月与安全生产日活动，致力于打造安全文化。
日常安全检查	碧桂园号召具备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，并为其提供奖励或可用于兑换工人日常用品的积分，激励员工主动识别、规避安全隐患。

与此同时，碧桂园推出一系列员工健康保障措施，提供新冠疫情保障、年度体检、身心健康讲座等多项职业健康保障措施，为员工提供充分、周到的职业健康关怀。

员工健康保障举措	
新冠疫情保障	为出国员工提前申请疫苗注射，为外派员工额外购买覆盖新冠疫情的商旅险及意外险，确保员工得到充分的保障。
年度体检福利	碧桂园与供应商合作向员工及其家属提供体检优惠套餐，同时为员工提供 1V1 保险咨询及个人保险定制方案，全面保障员工的身体健康。
关注员工身心健康	邀请外部医学专家为员工主讲压力管理等主题的研讨会，举办健身班、运动竞赛和减压班等活动，帮助员工平衡工作与生活；同时组织防疫健康讲座，帮助员工应对生活中的疫情风险。2020年，碧桂园邀请钟南山团队成员刘春丽教授在线直播，传授冬季防疫的生活措施。

碧桂园同样重视承包商员工的职业健康安全。在《建设工程施工合同》中，碧桂园详细规定承包商健康安全管理政策的具体条款，列明承包商在生产安全法律法规落实、安全生产资金投入、安全管理人员配备、安全技术管理、定期风险评估与安全培训等方面的要求，督促落实职业安全防护措施，同时设立多个安全事故控制目标，明确承包商的职业健康安全责任。

2020年，碧桂园各项目演练逾

4,000 次

有效提升应急响应能力

2020年，碧桂园员工体检覆盖率达到

100%

▶▶ 聆听员工声音

员工是碧桂园最宝贵的财富，主动倾听员工的声音、关注员工关心的议题，是碧桂园工作的重点之一。碧桂园积极畅通员工沟通渠道，建设“疯狂智酷”内部发声平台，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。

碧桂园十分重视员工与管理层之间的沟通，把双方的交流视作促进企业发展、增进相互理解的良好契机。为此，碧桂园持续开展“总裁面对面”等多个高管交流会，以打破职位层级、面对面交流的方式，邀请高管零距离解答员工最关心的问题，为员工提供畅所欲言的机会，使双方在轻松愉快的氛围中充分表达内心的想法。

案例 | 2020 年总裁面对面活动

碧桂园总裁莫斌等高管现场与员工代表展开交流，通过凤厂直播间与员工进行互动，鼓励每一位员工努力提升自我、创造更多价值。本次面对面活动覆盖全球区域碧桂园员工，累计在线人数近 20,000 人，参与评论超过 3,000 条。



2020 年总裁面对面活动现场

// 育才为先

一支优秀的人才梯队是碧桂园可持续发展的核心动力，也是碧桂园一切业务的发展根基。碧桂园把人才队伍的建设视为重中之重，持续投入大量资源打造员工培养平台，建设适应企业发展的员工评价体系，拓宽企业内部人才发展空间，为人才茁壮成长提供肥沃的土壤。

▶▶ 加强员工培训

碧桂园注重人才的内部生长，依照集团内部不同领域、不同发展阶段的人才发展需要，打造全方位、全覆盖的人才供应体系，确保集团丰富的培训资源惠泽每一位碧桂园的员工。



横向延伸：

我们设定了四级培训体系，构建“领导力学院”“专业院系”“网络学院”“公开课大课堂”，满足各类员工的成长需求。

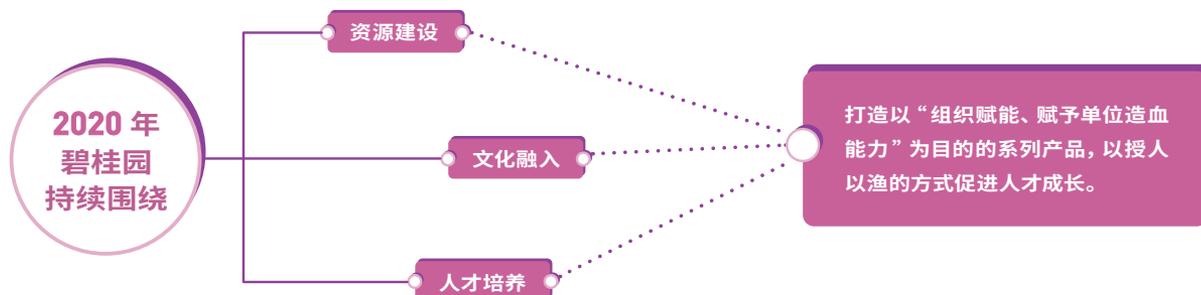


纵向生长：

我们为员工设计了新羽计划、展翼计划、领翔计划、涅槃计划、高管领教班等多个培训计划，使员工从基层主管到高层管理者，都能找到贴合其发展阶段的培训计划，并通过分层级的梯队培养，把骨干逐步培养为优秀的职业经理人。

2020 年，碧桂园继续围绕组织赋能、关键岗位员工梯队培养、管理团队培养以及常态化培训四方面，引入内外部优质资源，提供全面的人才发展和培训平台，助力员工高效成长。

组织赋能



案例 | 人人是老师，人人是学生——引擎计划



引擎计划课程认证启动

“引擎计划”作为碧桂园人才培养的“引擎”，全面提升内部讲师课程的开发能力和授课能力，建立一支高素质，长期稳定的内部师资队伍，从而助力全竞提升，目前已沉淀上千门课程。2020 年，碧桂园“引擎计划”共开发新课程 72 门，引入新讲师 222 名，82 名员工获得“星级晋升”。



讲师资格 (TTT) 认证:

全面提升内部讲师课程开发能力和授课能力



能力评估师认证:

更准确地评估关键人才、挖掘人才的潜力

讲师资格认证累计赋能 **95** 个单位

和 **1,336** 位讲师

能力评估师认证 2020 年共选拔培养学员 **116** 人

区域覆盖率达 **100%**

此外，碧桂园积极开展内部讲师认证工作，推出讲师资格 (TTT) 认证以及能力评估师专业认证，帮助基本培训技术的提升，聚焦课程价值本身。

梯队培养

碧桂园高度重视关键岗位的人才培养，持续开展人才队伍的梯队建设，为组织源源不断输送发展所需的人才。我们已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。

案例 | 未来领袖

“未来领袖”以高标准、定制式的成长计划，致力打造未来行业领军人的摇篮，吸引最顶尖的人才。

截至 2020 年末，67.7% 的未来领袖已成长为公司副总监级及以上岗位，其中 38 人已担任集团副总裁、区域及子公司总裁职务。



未来领袖计划成员

管理团队培养

碧桂园坚持“用优秀的人培养优秀的人”，邀请碧桂园企业高管、外部专家担任管理团队导师，推出高管教练、高管领教班、教练高尔夫等管理层培训项目，通过案例教学、言传身教的方式激发学员的内在潜能与改变的意愿，促进管理团队快速成长。

案例 | 碧桂园推出“高管”系列培训项目，言传身教打造高质量管理层团队



莫斌总裁担任“高管教练”项目总教练

高管教练

“高管教练”项目由莫斌总裁担任项目总教练，通过“说给他听，做给他看，让他自己做做看”的方式培养集团管理者。截至 2020 年末，已有 25 位高管教练与 60 位高管学员建立起了“教·练”关系。

案例 | 超级“碧业生”

超级“碧业生”发展计划采用导师制、挂职锻炼、轮岗学习等人才培养方式，按照“721”原则全面培养。截至 2020 年末，累计培养 6,000 余人，其中 21 人发展成为区域总，90% 的成员已发展成为中坚力量。



超级“碧业生”集中培训



第一期高管领教班集训合影

高管领教班

高管领教班以案例教学为主，通过线上线下相结合的渗透式教学，在业务实战与交流、启发、使能的学习氛围中逐步提升学员综合竞争力。

常态化培训

2020 年，碧桂园每周五都会安排半天时间开展常态化培训，总结好经验和失败教训。莫斌总裁带领集团高管、区域总裁们全程参与，集中全集团的优秀案例、知识体系展开培训，并在课后布置作业，与 104 位区域总裁，一一点对点沟通。



2020 年，碧桂园
开展常态化培训 **31** 期

精品课程开发 **233** 门

累计参训人次 **6.2** 万

激励员工成长

碧桂园坚持以“公平、公正、公开”的原则开展绩效考核评估，建立覆盖全体员工的人才盘点制度与数字化人才管理系统，通过科学的人才竞争与评价制度，充分激发企业人才的工作潜能，激励员工快速成长，同时确保员工的辛勤付出得到公平的回报。

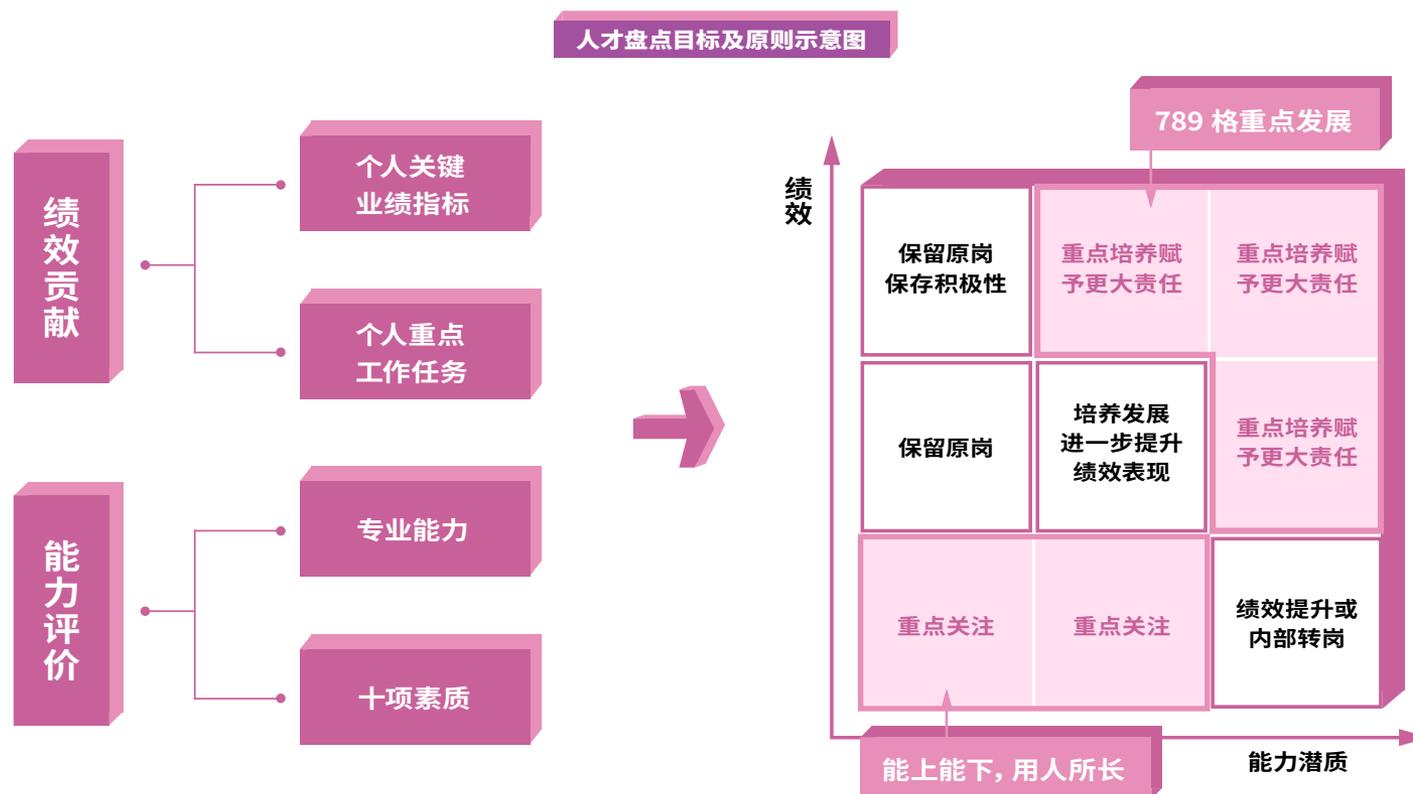
闭环激励评价系统

碧桂园形成闭环式的人才激励评价系统，依照前、中、后期实施人才的目标管理、绩效评估及绩效辅导与回馈，助力员工更好地成长。



人才盘点制度

碧桂园建立完善的人才盘点制度，编制人才盘点操作指引手册，建立线上人才盘点系统，积极开展人才盘点访谈互动，帮助员工、团队厘清现状，规划实现梯队发展目标。



2020 年, 碧桂园各单位通过线上人才盘点系统

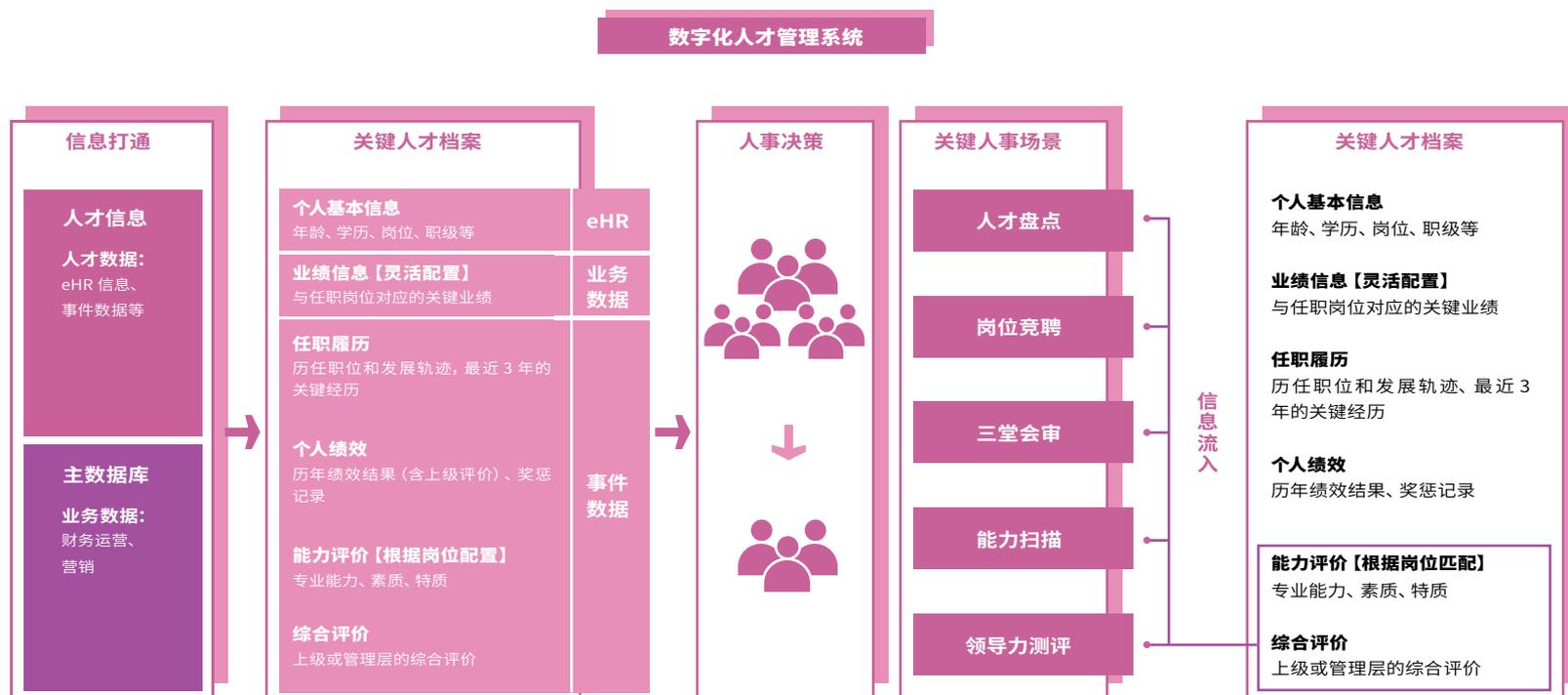
共开展 **779** 次人才盘点活动

通过关键经历、能力素质、
工作业绩等维度完成

6,000 余位关键岗位
任职者盘点

数字化人才管理系统

碧桂园构建数字化人才管理系统，建立“关键人才档案系统”，有效提升关键人才的信息管理效率，助力人才成长与发展管理。



畅通职业通道

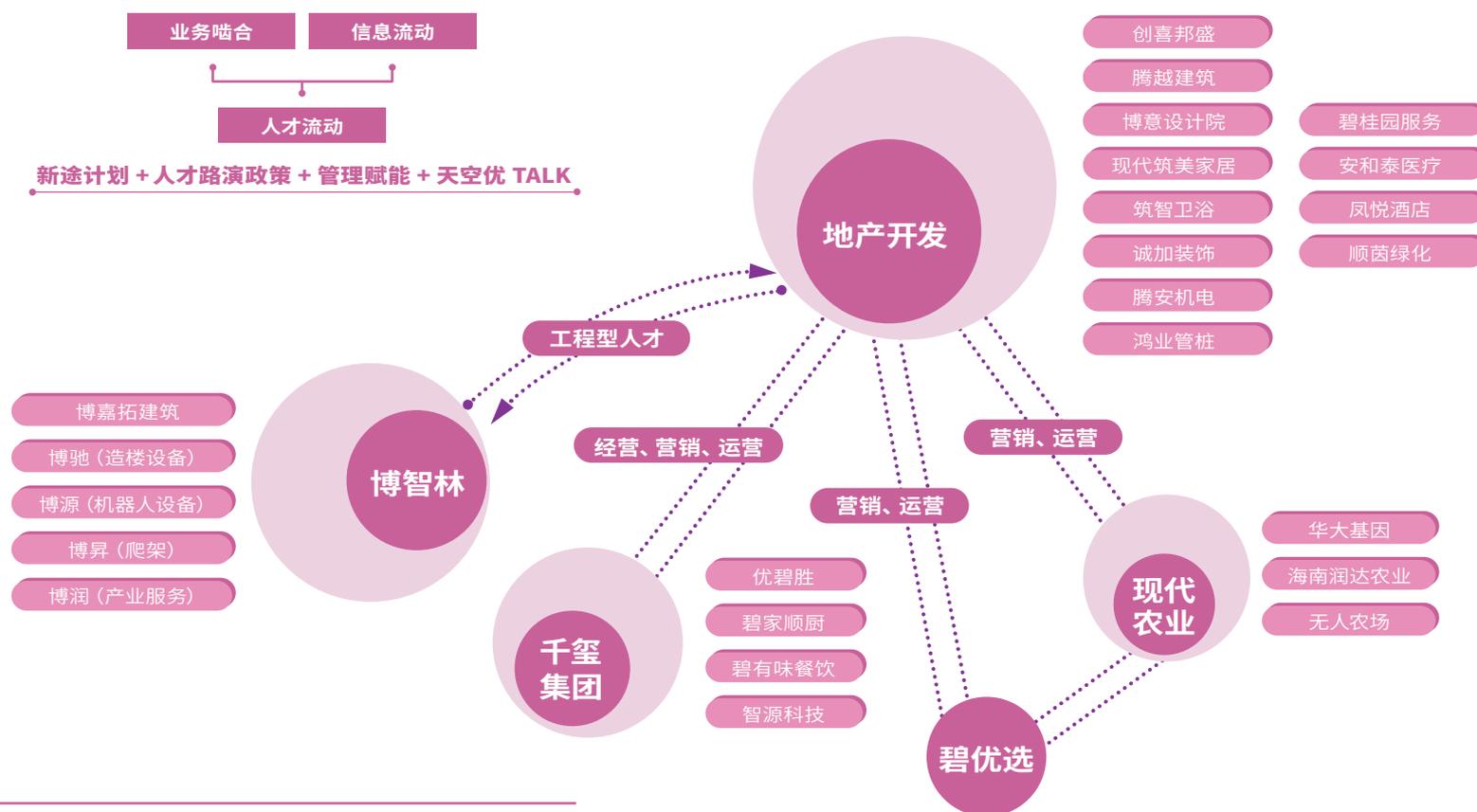
碧桂园建立了民主、公平、公正、公开、竞争择优的培训及激励机制，宣导竞聘文化，定期以公开招聘的形式选拔经营管理人才，确保员工的才华在碧桂园得到充分发挥，充分给予员工成长的机会与平台。同时，我们也依据职位发展需求，不定期发布竞聘公告，为优秀人才提供多元化的发展机会，鼓励人才之间良性竞争。

2020 年，碧桂园提出职业网格化发展的理念，倡导企业优秀人才跨领域发展。我们通过畅通全方位人才流动通道，推出“新途计划”、“人才路演”、“天空优 Talk”等项目，加速业务啮合与人才信息流动，实现优秀人才“内循环”，将人才供应链升级改造为碧桂园人才生态圈。

案例 | 碧桂园职业网格化发展

为鼓励员工跨领域、跨专业的多维发展，支持员工探索更多可能，碧桂园畅通全方位人才流动通道，促进新业务与地产主业共享培训资源及人才梯队，实现优秀人才“内循环”。

碧桂园人才生态圈



2020年，碧桂园实现职业网格发展的员工人数到达

6,698 人

其中经理级以上占比

48%

爱才用“心”

碧桂园用心关爱人才，打造充满活力的碧桂园生活，提供温暖贴心的企业关怀，塑造富有温度的企业文化，让人才切身感受到碧桂园的爱才之心，增进员工的企业归属感，打造充满凝聚力的人才队伍。

平衡工作生活

碧桂园鼓励员工平衡工作与生活，在工作之余积极参加公司内外各项有益身心健康的活动。我们建立员工俱乐部，开展丰富多样的员工活动，通过打造健康、积极、向上的员工生活促进企业文化建设，打造更具活力、融洽共处的人才团队，实现企业人才全面发展。

案例 | 员工俱乐部带来丰富多彩的员工生活



凤厂 Jazz 街舞社表演



凤厂音乐社“茶水间乐队”合影



凤厂交友俱乐部蒙面派对



集团总部篮球俱乐部每周定期举办线上 / 线下 3V3 比赛活动

截至 2020 年末, 凤厂俱乐部已相继
成立碧桂园跑团、太极文化社等

15 个总部俱乐部

全集团共有
社群组织超 **350** 个

兴趣线上群超 **400** 个

覆盖及吸纳超 **4** 万名员工

合计开展超过 **2,500** 次线下活动

用心帮扶关怀

碧桂园时刻关注员工的需求, 为特殊群体提供贴心关怀与便利, 在企业内部积极倡导互帮互助的文化氛围, 将碧桂园建设成广大员工的温暖之家与坚实后盾。

案例 | 碧桂园设立员工扶助基金及员工关爱基金, 为员工提供坚实保障

员工扶助基金:

自成立以来累计筹集善款 1,475.92 万, 已发放补助 1,456.59 万, 共帮助 743 名员工及其直系亲属渡过难关。每名员工最高发放 50 万元, 平均发放 19,599 元。

员工关爱基金:

主要关注员工的医疗、教育、住房三大方面, 覆盖 10 万名员工, 切实舒缓员工的生活压力, 提高碧桂园员工的幸福感。

碧桂园严格遵守《女职工劳动保护特别规定》《广东省人口与计划生育条例》等法律法规, 更新公司内部员工管理条例, 依法为女性员工提供产假、生育津贴等多项法定福利, 并采取多项措施为女性员工提供周到贴心的工作环境, 协助女性员工更好地实现生活与工作的平衡。

- 总部大楼设置较宽敞的孕妇停车位, 方便怀孕员工上下车;
- 设立母婴室, 为怀孕及哺乳期员工提供休息、照顾婴儿的场所;
- 举办女性健康讲座, 为女性员工提供生活用品、“女神餐”等各项专属福利。

凝聚企业文化

使命和文化的力量是无限的, 优秀的企业文化能提供源源不断的内在驱动力, 建立员工的企业认同感与归属感。碧桂园积极构建富有温度的企业文化, 注重员工的精神培育, 鼓励员工形成良好的风尚, 向员工传递碧桂园的企业价值观; 积极开展各类企业文化活动, 举办员工家属答谢会等关怀活动, 拉近企业与员工的距离, 使员工感受到企业的温暖。

案例 | 碧桂园企业文化培育活动



区域总裁讲企业文化课

2020 年, 碧桂园号召集团高管、各区域总裁等管理层开展碧桂园企业文化的传承与交流, 通过领导带头、以身作则将企业文化外化于行, 内化于心。截至 2020 年末, 碧桂园总部已完成 2 次面向区域的企业文化课, 同时碧桂园全国所有区域已 100% 完成区域总裁企业文化授课。

共享和谐

10

“碧”惠

- 专题 | 抗击新冠疫情 087
- 助力脱贫攻坚 090
- 有效衔接乡村振兴 095
- 公益慈善与社会服务 096
- 社区投资与社会影响 100

【章节概述】

碧桂园一直以来秉持“希望社会因我们的存在而变得更加美好”的信念，积极投身公益事业，主动履行社会责任，展现企业负责任风采。我们设立国强公益基金会，通过党建、产业、教育、就业、健康以及美丽乡村建设等多种方式，深入参与国家精准扶贫乡村振兴工作，为贫困地区带去可持续发展的希望，探索精准扶贫与乡村振兴有效衔接机制，继续助力国家乡村振兴事业。碧桂园志愿者协会成员在各地热心地提供环保公益、敬老爱幼、救灾援助等多方面的公益慈善服务及社会服务。此外，我们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。

【本章节覆盖议题】

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

1 无贫穷



2 零饥饿



4 优质教育



10 减少不平等



/// 专题 | 抗击新冠疫情

2020 年，新冠肺炎疫情暴发后，碧桂园集团、国强公益基金会坚持“精准支援”，疫情到哪，支援到哪，出钱出物出力，结合企业优势及疫情所需，努力探索出一条行之有效的抗疫之路。1 月 24 日除夕夜，碧桂园集团通过国强公益基金会紧急捐赠 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，并于 2 月 13 日追加捐赠 1 亿元人民币，用于采购防疫医疗物资、关怀抗疫一线医护人员及其亲属等。同时发挥全产业链资源优势，动员集团近 20 万员工以实际行动抗击疫情，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

▶▶ 设立疫情防控专项关爱基金

关爱抗疫一线医护人员及其亲属

碧桂园集团通过国强公益基金会捐赠 5,460 万元，设立“国强关爱防控新型肺炎医护人员专项资金”、“疫情防控志愿者关爱基金”等，用于关怀抗击新型肺炎行动中的医护人员及其生活困难的或在医护人员参与抗击疫情中给予全力支持、表现突出的直系亲属；为一线防疫志愿者提供补助补贴、抗疫物资；关爱疫情防控社会工作者等，并在三八妇女节为广东赴湖北医疗队送去 1,600 份“健康呵护包”。

此外，碧桂园集团还利用旗下酒店免费为 1,300 多名返粤医疗队员提供休整疗养场所，并配备提供最优质的疗养产品和服务，让支援前线的医护人员感受到家的温暖。

▶▶ 采购应急物资驰援抗疫一线

紧急采购防疫医疗物资支援湖北重点疫区

碧桂园集团、国强公益基金会积极调动各类资源，采购医用口罩、防护服、护目镜、医疗设备等防疫急需的医疗物资超过 1.23 亿元，陆续运抵湖北、广东等地的防疫一线投入使用。除此之外，碧桂园集团通过国强公益基金会采购近 10 万套防护服等医用物资以专机方式直接运抵湖北武汉。



专机抗疫物资运抵武汉



捐赠的远程超声诊断系统运抵雷神山医院



湖北多家医院收到医疗设备

发起“保供给，防滞销”农产品采购专项行动

疫情期间，碧桂园集团、国强公益基金会发起四批“保供给，防滞销”扶贫农产品采购捐赠专项行动，共下单采购来自全国 18 省 48 个县的扶贫农产品超 1,800 吨。一方面送往湖北省内 13 个城市 150 多个社区，超 20 万户居民受益；同时还捐

赠给武汉、随州等地的 10 家医院、15 个指挥部，保障一线医疗工作者与相关人员的生活需求。此次行动还链接帮扶贫困户 50,067 户超 10 万人，实现抗疫、扶贫两不误。



广东扶贫农产品驰援湖北发车仪式

发动全产业链资源支持抗疫工作

除了捐赠抗疫物资和基金，碧桂园集团、国强公益基金会还积极研究如何利用全产业链资源优势，全方位支援抗疫一线。

2020 年 2 月，千玺机器人集团先后向湖北疫区捐赠两批共 4 台自主研发的集装箱煲仔饭机器人及食材，投入抗疫一线，为医护人员提供 24 小时无接触式煲仔

饭热餐服务。

2021 年 6 月，千玺机器人集团的防疫配送机器人和 17 人工作团队，从佛山顺德驰援广州荔湾。13 台机器人在隔离社区部署上岗，为 13 个单元共约 1,000 户居家隔离居民，提供从单元到家门口“最后 100 米”的配送服务。



医护人员吃上机器人煲仔饭



蚕豆配送机器人驰援广州

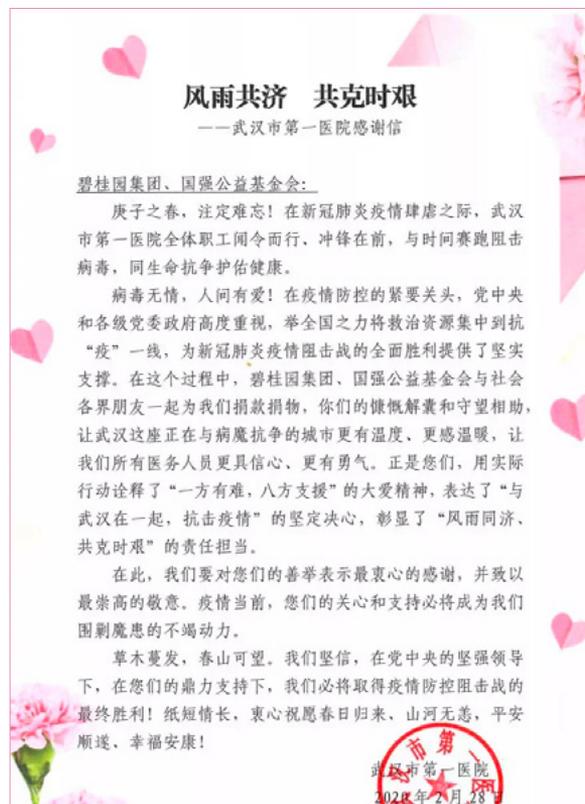
一是大健康部门派遣医护人员参加支援湖北医疗队，前往疫区协助当地医疗机构开展防疫和救治工作；同时开放免费线上义诊，帮助疫区群众、碧桂园业主和员工足不出户享受及时诊疗。

二是博实乐教育集团为抗疫一线医务人员子女就读碧桂园定点学校提供“免收部分学杂费或保教费”等入学优惠，截至目前已宣布 14 所碧桂园学校为“抗击疫情医护人员子女定点扶持学校”。



志愿者搬运防疫物资

三是创新服务守护社区健康安全，医院是前线，项目是底线，坚守好底线，就是对前线的最好支援。在已交付项目中，碧桂园物业团队 24 小时在线，运用科技助力防疫、为业主代购、全方位消毒等方式守护着 230 万户业主的健康安全。在防控方面，严格对进出小区业主实行管控、每日对小区公共区域进行全面消杀、为隔离业主采购生活用品等。



设立抗疫基金：

设立 **2** 亿元抗击新冠肺炎疫情基金

无聚集性感染：

19 万员工复工无一聚集性感染

450 万户业主无一公共区域聚集性感染

全员抗疫：

1,317 支党员志愿服务队

3 万名党员

集团 **145** 个单位

参与人员 **81,114** 人

(直接参与 61,128 人，
间接参与 19,986 人)

助力脱贫攻坚

碧桂园采用“一二三四五”扶贫工作体系。截至 2020 年末，我们已为全社会捐款累计超 87 亿元，全国帮扶项目涉及 16 省 57 县，脱贫超 49 万人，人均增收 1,497 元。

● 一个定位：

做党和政府扶贫工作的有益补充；

● 两个结合：

结合企业自身优势，结合当地实际情况；

● 三级队伍：

总部指挥中心 + 基层扶贫干部（200 人专职扶贫队伍）+ 社会扶贫共同体、老村长、致富带头人等；

● “4+X” 扶贫模式：

党建、产业、教育、就业扶贫及因地制宜、因人施策的按需精准帮扶模式；

● 五大振兴：

推进“1+5+N”乡村振兴模式，即坚持 1 个引领（党建引领），聚焦 5 大振兴（产业、人才、生态、文化、组织），实施可持续产生效益的产业模式及公用事业类乡村振兴项目等不同档次的 N 类项目，探索可造血、可持续、可复制的乡村振兴之路。

案例 | 碧桂园创始人杨国强获评“全国脱贫攻坚先进个人”

作为碧桂园的领路人，杨国强把扶贫上升为碧桂园的重点工作，帮扶对象遍及全国 16 省 57 县，落实了党建、教育、产业、就业、等精准帮扶举措，探索可造血、可复制、可持续的长效帮扶机制。2021 年 2 月 25 日，全国脱贫攻坚总结表彰大会在北京人民大会堂隆重举行。杨国强因在公益扶贫特别是教育扶贫方面的突出贡献，被授予“全国脱贫攻坚先进个人”荣誉称号。



碧桂园创始人杨国强
在四川帮扶点参加扶贫活动

党建扶贫

碧桂园高度重视党建在扶贫工作中的引导作用，不断完善与贫困地区经济社会发展实际相适应的扶贫工作机制，实施“一户一策”精准帮扶。

截至 2020 年末，我们已
培训村支书等乡村人才 **3.5** 万人次

选聘 **140** 名“老村长”

间接覆盖
贫困人口约 **6.6** 万人次

聚焦 **1,400** 名深度贫困户

案例 | 助力帮扶宁陕县核桃产业



宁陕核桃包装宣传

碧桂园积极响应国家号召，持续助力贫困县脱贫。2020 年，我们帮扶宁陕县“支部 +X 贫困户”核桃产业项目，设立 200 万元的党建专项基金，通过“党支部 + 当地行业协会 + 合作社 + 贫困户”的模式引领当地产业发展。我们捐赠核桃仁加工生产线、组织建成核桃仁无尘车间提升核桃原料质量，并通过产品包装、营销推广等方式打造宁陕核桃品牌。截至目前，已助力宁陕核桃销售超过 250 万元。

产业扶贫

产业扶贫是最直接、最有效的办法，也是增强贫困地区造血功能、帮助民众就地就业的长远之计。碧桂园积极开展探索以消费扶贫为重要途径的产业扶贫模式，把乡村的自然生态资源、特色文化资源、特色农产品资源等稀缺宝贵资源转化为商品、推向市场，从而带动贫困户脱贫致富。

截至 2020 年底，
我们扶持超 **10,000** 名返乡扎根创业青年

间接带动近 **40,000** 名贫困人口增收

累计销售扶
贫农产品约 **1.9** 亿元，直接帮助超

11.8 万名贫困户增加收入

案例 | 建立利益捆绑与共享机制，发展苗木产业



广西田东县苗木基地产业工人正在浇水

碧桂园与村集体、农户民主协商，通过利益共享、风险共担，建立长期稳定合作。致力于帮扶县推广苗木种植产业，按照“借本你种，卖了还本，赚了归你，再借再还，勤劳致富”的资金运转模式，采用“公司 + 合作社 + 贫困户”的合作模式，发展集约化、规模化的苗木农场或发动农民分散式、房前屋后等不同形式种植苗木，有效辐射带动当地群众增收致富。截至目前，我们已在 12 个县推广苗木种植近 2,000 亩，通过租用土地、解决就业、财政资金入股分红等方式帮扶超 18,000 名农户，在兴国、田东、平江、蓝田、新河、英德、虞城、东乡、溧平、舒城等 10 个农场陆续出货，产值超过 1.6 亿元。

我们重点帮扶的甘肃东乡县已逐步培育出以“东乡三宝”——东乡羊、土豆、刺绣为基础的支柱产业。

碧桂园通过

4+X

帮扶模式，已在东乡实施

25 个

帮扶项目，覆盖

229 个

行政村，助力近

6,000 户脱贫

碧桂园免费为甘肃省东乡县

6,000 多户

贫困户提供马铃薯籽种和种植技术指导，已助力销售东乡土豆

6,600 多吨

2020 年支持建成 **700** 亩

马铃薯种植示范基地

亩产达 **5,500** 余斤

相比以往增产近 **50%**

2021 年持续推广马铃薯全程机械化种植，已在东乡县 **6** 个乡镇

9 个村选取千亩示范田示范化种植

碧桂园帮扶东乡羊建立标准化生产，打造东乡羊产业链，销售东乡羊约

45,000 只

销售额约

4,000 多万元

累计投入帮扶资金

2,400 万元

带动消费

110,000 件东乡刺绣产品

价值超 **220** 万元

案例 | 碧桂园助力东乡打造“东乡三宝”——东乡羊、土豆、刺绣

“悬崖边”上的致富羊

碧桂园与东乡养殖合作社共建“碧桂园产业扶贫东乡羊养殖共建示范基地”，打造东乡羊产业链。碧桂园协助东乡优选羊苗，规范养殖标准，配制绿色天然饲料，升级羊舍改善饲养环境，保证东乡溯源羊肉的出品品质。



东乡羊养殖共建示范基地



碧桂园助力东乡马铃薯

“洋芋”花开赛牡丹

自 2018 年起，碧桂园连续两年出资 320 万元免费为 14 个乡镇 50 多个贫困村 6,000 多户贫困户提供马铃薯籽种和种植技术指导，助力销售东乡土豆 6,600 多吨。



东乡绣娘在中国国际时装周 T 台走秀

发扬东乡刺绣非物质文化遗产

东乡刺绣是一个有着千年传承的州级非物质文化遗产，碧桂园从提升刺绣品质及绣娘技艺两个维度进行产业帮扶。2020 年，孵化了东乡刺绣产业品牌——“塞昂花儿”，意思是“美丽的花儿”，并把东乡刺绣和绣娘带到北京、上海国际时装周。同时，我们在东乡还举办了 21 期刺绣培训班，培训覆盖了东乡县 20 个乡镇，累计帮助超过 1,000 名绣娘提升刺绣技艺。截至目前，碧桂园集团、国强公益基金会通过刺绣产品订单，已采购、帮销了 11 万件总价值超 220 万元的刺绣产品。深藏闺房的东乡刺绣，从此升级为“指尖上的产业”。

教育扶贫

扶贫必扶智，让贫困地区的孩子们接受良好教育，是扶贫开发的重要任务，也是阻断贫困代际传递的重要途径。碧桂园一直聚焦教育扶贫，大力开展助学捐款、家教帮扶等活动，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。

截至 2020 年末，共投入 **20.24** 亿元

惠及贫困学子 **10.33** 万人次

我们连续三年开展了“心愿 100”助学行动，共计 **300** 余个爱心队伍、单位

超 **25.5** 万人次参与捐款

共筹集善款 **3,880.04** 万元

帮扶 **16** 省 **57** 县贫困生 **14,338** 人

案例 | “心愿 100”照亮寒门学子求学路

碧桂园设立“心愿 100·助学圆梦”教育扶贫基金，为贫困学子提供接受良好教育的机会。2020 年高考考生雄武在碧桂园“心愿 100”教育扶贫基金的帮助下，在高考中不负众望考取 670 分高分，顺利被北京大学录取。在 2020 年的高考中，像雄武这样曾受惠于碧桂园教育扶贫行动的学生就有 700+ 人。源自对“知识改变命运”的信念，大部分受助学生通过努力学习，都取得了非常优异的成绩。



心愿 100 教育扶贫助学金平江发放仪式

案例 | 凉山州暖冬行动

碧桂园、国强基金会联合合作伙伴、员工、业主及爱心人士，倡导大家实践“极简生活”，通过“以废代捐”的方式开展“暖冬行动”。2020 年，“暖冬行动”共回收 8,000 余斤旧衣物转化购买 500 个暖冬礼包、2,500 本书籍，帮助超 1,000 个贫困孩子与留守儿童，为他们送去温暖。



凉山州暖冬行动

就业扶贫

“一人就业，全家脱贫，增加就业是最有效最直接的脱贫方式。”为了更加精准帮扶贫困人口，提升工作技能，增加就业机会，碧桂园提供了就业培训班、招聘会等活动，也提供免费技能培训与就业岗位，全力帮助贫困劳动力就业。

截至 2020 年末
我们共培训 **96,283** 人

实现就业 **55,257** 人

联动碧桂园内部子公司及外部合作单位共梳理了超过

10,000 多条岗位需求信息，提供给贫困户就业

案例 | “粤菜师傅”培训班, 助力村民就业创业

“粤菜师傅”工程是广东省推进城乡劳动者技能就业、技能致富的重要举措之一。在碧桂园集团的帮扶下, 广东省韶关市古市镇“粤菜师傅”培训班在 2020 年 6 月份开班, 第一期学员有 63 人, 经过一个月学习后, 在 7 月份考试合格有 58 人, 已推荐就业 42 人。



学员交叉学习粤菜和糕点做法

健康扶贫

疾病是农村贫困人口最为突出的致贫因素。健康扶贫是脱贫攻坚的重中之重、坚中之坚、难中之难。碧桂园集团因地制宜、因城制宜, 开展健康扶贫工作。我们亦开展义诊下乡、基层医护人员培训, 帮助贫困地区提升医疗技术水平。

2020 年, 碧桂园捐资 **1** 亿元支持国家“光明扶贫行动·白内障复明”项目, 免费为患白内障的贫困户提供治疗

案例 | 走进“互联网 + 健康扶贫”项目

2020 年 11 月 6 日, 滑源县中西医结合医院、上湾镇卫生院携手碧桂园扶贫项目“互联网 + 健康扶贫”微医数字流动医院联合办的健康体检活动走进校园, 9 名医护人员和“数字流动医院”在滑源县上湾镇常家坪村小学, 为全体师生、家长进行健康体检。此次活动共体检学生 82 名、教师 10 名、学生家长 23 名, 其中贫困户 63 名, 有效增强贫困地区学生及家长的健康意识。



排队登记体检的同学们

美丽乡村建设

结合当地实际，我们因地制宜推进乡村振兴综合体建设，改变农村“脏乱差”的现象，建设特色民宿、旅游接待室、农家乐及配套设施。

碧桂园在广东英
德市连樟村等 **28** 个县

47 个行政村开展美丽乡村建设

共有建档立卡
贫困户 **18,335** 户

共 **48,587** 人直接受益

27,019 户

124,534 人间接受益

累计落地精准扶
贫乡村振兴项目

118 个

其中新农村建设项目

48 个

惠及 **504** 个自然村组

碧桂园在海南省
琼海市南强村等 **13** 个县

58 个村开展美丽乡村建设

截至 2020 年 11
月底，共惠及

120 个自然村

惠及 **5,635** 户

16,906 人

建档立卡户 **736** 户

1,800 人



海南琼海市南强村凤凰客栈



英德市碧乡文旅·鱼咀民宿

案例 | 英德市连樟村推进乡村振兴

早在 2017 年 10 月，碧桂园集团、国强公益基金会派驻扶贫团队按照“4+X”帮扶模式，在英德市连樟村开展各项乡村振兴工作。在全面建成小康社会进入决胜收官之时，连樟村通过强化党建引领大力实施乡村振兴战略，大力发展产业经济。2020 年，村民年人均可支配收入 21,414.3 元。村集体经济从 2016 年的 0.2 万元提高到 150 万元，连樟村从昔日的贫困村，蝶变成脱贫致富的样板村。



连樟乡村振兴学院

有效衔接乡村振兴



连樟村乡村综合体建设

后脱贫时代，碧桂园积极投身乡村振兴事业，围绕“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”20 字总要求，从产业振兴、人才振兴、文明振兴、生态振兴、组织振兴五大方面逐步推进乡村振兴项目，努力创造企业兴镇的生动实践。

碧桂园从“五个方面”同步推进乡村振兴

产业振兴: 培育发展新动能	扶持贫困地区发展特色产业; 结合自有产业项目, 全产业链参与; 扶持返乡创业企业及当地合作社发展; 定向采购带动产品销售; 建立扶贫车间拉动就业; 落地自身绿色苗木、现代农业等产业项目。
人才振兴: 激发乡村新活力	派驻扶贫队伍到田间一线参与乡村振兴; 注重当地人才培养, 搭建返乡扎根创业青年、村支部书记等人才学习、交流、深造平台; 帮助一万名贫困大中专毕业生找工作、扶持一万名返乡扎根创业带头人扎根农村创业、资助一万名贫困学生完成学业。
生态振兴: 塑造美丽新面貌	开展村容村貌整治, 加强基础设施和公共服务设施建设, 推进美丽宜居新农村建设, 为村民打造干净整洁的生活环境; 积极推动科技、人文等元素融入农业, 促进绿色经济发展。
组织振兴: 构建治理新体系	与帮扶县基层党组织结对共建“一线扶贫党支部”; 寻找一批具有威望的“老村长”开展思想帮扶; 联合、引导农村专业合作社, 支持新型乡村集体经济组织发展壮大。
文化振兴: 焕发文明新气象	举办文化活动, 丰富文化生活; 挖掘历史资源, 传承民俗文化; 开发文创产品, 传承非遗特色; 挖掘“特色、古色、红色、绿色”旅游资源, 开发旅游专线。

案例 | 联动上下游产业链, 助力乡村振兴发展

针对国家脱贫攻坚和乡村振兴战略, 碧桂园将物业服务跟乡村振兴工作结合, 助力提升乡村治理效能。

临夏州东乡县因千沟万壑的地形特点, 被称为“地球的肋骨”。2020年11月, 碧桂园联动上下游产业链、核心联盟企业, 参与东乡沿洮河经济带项目的城市服务, 已进驻部分移民搬迁安置小区提供物业管理服务, 同步探索棚户区改造、市政道路、地下管网、劳动密集型产业园等工程项目服务模式, 链接东乡县77个贫困村异地搬迁群众, 有效衔接乡村振兴。



进驻东乡贫困村异地搬迁安置小区提供物业服务

公益慈善与社会服务

“我曾经一贫如洗, 是国家给了我助学金, 让我读完高中, 是党和国家的改革开放政策, 让我有机会成就事业。滴水之恩当涌泉相报, 我永远都充满着感恩, 财富本来就是源于社会, 回报社会也是应尽的责任。”

——碧桂园集团创始人语

国华纪念中学

2002年, 杨国强及其女儿杨惠妍捐出当时的一半身家2.6亿元, 创办了全国第一所纯慈善、全免费民办高中, 面向全国招收家庭贫困、品学兼优的初中毕业生, 承担从高中开始直至大学毕业在校期间的学习、生活、交通等一切费用, 每人培养费用超过30万元。2007年经媒体报道, 外界才知道有这样一所学校的存在。截至2020年, 已

接收3,260名学生, 并一直保持极高的本科升学率。



国华纪念中学毕业生

▶▶ 仲明大学生助学金

1997 年 4 月 21 日，只有两百万身家的杨国强来到羊城晚报社，提出匿名每年捐赠 100 万元，创立以母亲名字命名的“仲明大学生助学金”，资助广东省 20 所高校品学兼优的贫困大学生。这个秘密保守了 10 年，直到 2007 年才被媒体揭开。截至 2020 年，已累计捐赠 4,100 万元，受助学生达到近 1.2 万人。



2020 年仲明大学生助学金发放仪式

▶▶ 兴学助教，让爱薪火相传

2008 年资助汶川桑坪中学异地复课

2013 年捐资 5 亿元创办全免费的广东碧桂园职业学院

2017 年捐款 1 亿元设立惠妍教育助学基金

2018 年捐赠清华大学 22 亿元

2019 年捐资 3 亿元创办全免费的临夏国强职业技术学校

案例 | 以职业教育为抓手，为乡村可持续发展注入活力

位于甘肃省临夏州的国强职业技术学校是由国强公益基金会捐资 3 亿元创办的一所非营利性全日制民办普通中等职业技术学校，学校可容纳 2,000 名学生就读，并对贫困家庭学生免除一切费用。学校通过人才共育机制，构建“产教融合、校企共育”的人才培养模式，并依据所开设专业配套建设了与之相对应的校内校外实训基地，以帮助学生在掌握就业技能，实现“一人成才，全家脱贫”的目标，为乡村振兴培养人才。

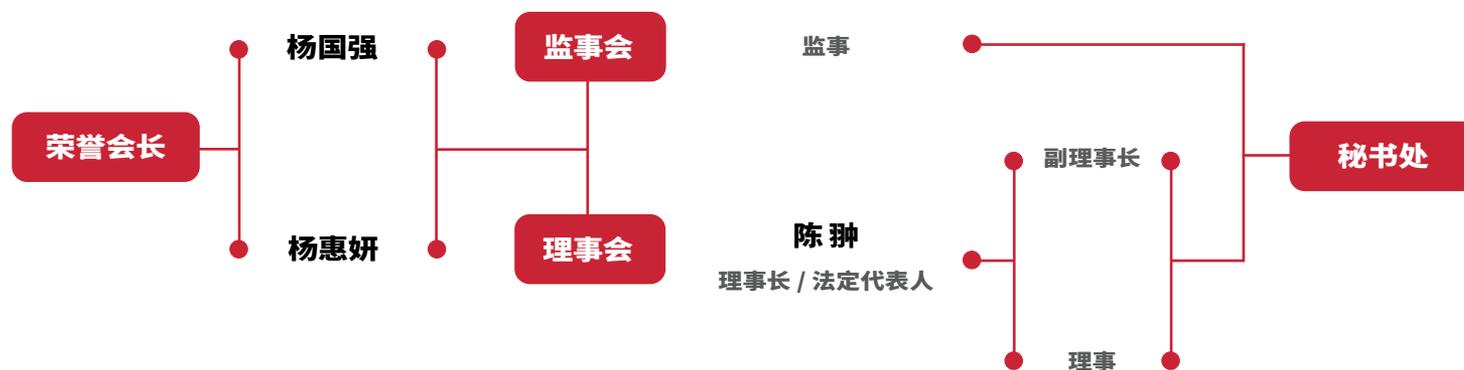
从 2020 年 9 月开学至今，学校已招生 575 人，配备教职工 73 人、教师 42 人，其中同时拥有企业工作经验与教学工作经验的“双师型”教师 30 人，占教师总数 71.4%，指导学生理论知识的同时培养实践经验。



临夏国强职业技术学校物业管理专业

国强公益基金会

国强公益基金会是碧桂园控股有限公司董事会主席杨国强及联席主席杨惠妍于 2013 年创立的非公募基金，基金会以“希望社会因我们的存在而变得更加美好”为愿景，以教育和文化为手段，以人的培养为中心，促进乡村振兴、社区发展，推动国家民族富强与人类社会进步。



案例 | 凤凰到家技能培训, 助力乡村振兴人才建设

广东凤凰到家职业技能培训有限公司是国强公益基金会旗下社会企业, 积极响应国家乡村振兴、稳岗就业的政策号召, 立足公益, 从事家政技能培训和家政服务。目前在广东、广西、贵州、云南、四川等省市共建立培训基地 30 余所, 开设专业覆盖家政服务、育婴员、母婴护理、养老护理等家政全工种课程。

通过开展家政全工种就业技能培训、搭建多形式的就业渠道, 打通招生、培训、就业环节, 形成业务闭环, 提供就业和创业平台, 促进就业, 助力增收。



凤凰到家家政服务学院开展“南粤家政”培训

志愿服务

碧桂园于 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。

志愿者协会全年开展 3,052 场志愿服务活动, 参与人数超 11,000 人, 服务人数近 42 万人。开展“暖冬行动”便民服务、“碧绿守护计划”环保知识普及与绿色氛围打造等系列志愿服务活动, 累计超 1,000 个社区参与。

“碧善计划 - 碧桂园助力精准脱贫乡村振兴志愿服务行动”项目聚焦新时代文明实践, 以“1+2+N”志愿服务模式, 搭建城乡链接公益平台, 激活乡村志愿服务源动力。截至 2021 年 6 月, 开展超 375 场活动, 服务超万人, 项目获第五届中国青年志愿服务项目大赛金奖。

疫情期间组织员工志愿者积极参与防疫服务、复产复工、员工关怀等服务, 共青团中央、中国青年志愿者协会授予碧桂园志愿者协会“抗击新冠肺炎疫情青年志愿服务先进集体”称号, 是党中央批准的志愿服务领域唯一的评选表彰。



碧桂园志愿服务防疫图鉴



广东英德“小天地 大视角”书屋搭建计划

社区投资与社会影响

碧桂园始终坚持“对人好，对社会好”的理念，积极参与保障性住房建设和新型城镇化建设，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。

保障性住房建设

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者”，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，为百余户家庭改善了住房问题。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。

2020年，碧桂园大力推动4个安居房项目实施，共计建成后将占地140亩，切实为实现百姓安居乐业贡献自己的力量。同时，碧桂园关心民生，致力于为国家人才提供安心公寓，帮助有志青年解决住房难的问题。碧桂园将持续推动开发建设，履行相应社会责任。未来，也将持续加强保障性房屋的建设，履行相应社会责任，为改善城市的居住条件做出努力。

2020年，碧桂园在多地建设保障房项目，建筑面积超 **100** 万平方米

2020年，碧桂园开发多个人才安居房方面的项目，建筑面积达 **18** 万平方米

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。

案例 | 梦想益行者——“云”上健跑：后疫情时代新潮流

2020年碧桂园“梦想益行者”活动首次创新尝试了“线上云打卡”的形式，益行者可在追求绿色生活的同时参与公益。2020年9月5日-10月18日，共有来自全国各个城市的31,191名益行者积极响应，用脚步为“心愿100”助学项目筹集善款，帮助6,400多名贫困家庭学生实现梦想。



“梦想益行者”活动现场

展望 2021

2021 年是我国现代化建设进程中具有特殊重要性的一年，亦是“十四五”规划的开局之年。碧桂园将在全面总结过往成果与经验的基础上，深入贯彻落实党的十九届五中全会精神，不懈坚持绿色高质量发展，坚定不移走高科技综合企业发展之路，持之以恒地提升全周期综合竞争力。与此同时，我们将不断深化企业可持

续发展理念，积极响应国家 2030 年前碳达峰、2060 年前碳中和的计划，不断夯实企业社会责任、环境责任，以“一百年一百年做下去”的心态努力推动集团高质量、可持续发展。

经济责任与企业管治

我们将持续优化企业管理水平与运营效率，行稳致远，不断推动企业高质量发展。

产品与服务

我们将继续坚持以客户为中心的理念，坚守产品质量与安全底线，推动产品科技创新，强化客户服务水平，为客户提供安全、绿色、贴心的优质产品与服务。

绿色发展

我们将延续绿色建筑、绿色施工、绿色运营、绿色办公等多项措施，在产品生命周期、企业日常运营中融入可持续发展理念，逐步开展 2060 年前碳中和计划的目标制定与工作规划，建设绿色发展的碧桂园集团。

合作伙伴共成长

我们将继续加强可持续供应链体系的建设，倡导公开透明的合作伙伴关系，深化供应链责任管理，携手推动行业绿色、高质量发展。

员工发展与安全

我们将持续完善人才选拔体系，落实员工各项福利与权益保障，保障员工职业健康安全，拓宽多元化人才发展渠道，建设高效高质的碧桂园人才梯队。

企业社会责任

我们将继续发挥碧桂园公益慈善的资源与经验优势，持续落实乡村振兴与长效扶贫工作，不断深化公益慈善与社会服务的参与，与社会各界共建美好生活。

附录一：荣誉碧桂园

奖项名称	颁奖单位	获奖时间
行业		
2020 年亚洲企业管理团队“最受尊敬公司” “最佳首席执行官”第一名——房地产行业(卖方) “最佳首席财务官”第一名——房地产行业(卖方) “最佳投资者关系团队”第一名——房地产行业(卖方) “最佳投资者关系项目”第一名——房地产行业(卖方) “最佳 ESG”第一名——房地产行业(卖方)	《机构投资者》	2020 年 7 月
安全		
广东省新冠疫情突出贡献单位	广东省建筑业协会	2021 年 2 月
马来西亚“超级金牛奖”	国际商业媒体集团	2020 年 9 月
科技		
德国 IF 奖(清洁机器人获奖)	IF 奖组委会	2020 年 11 月
中国红星奖(激光线扫三维视觉传感器等产品获奖)	红星奖组委会	2020 年 3 月
“省长杯”工业设计大赛(七轴机械臂等产品获奖)	广东省政府	2020 年 9 月
环境、社会及管治 / 社会责任类		
2020 年亚洲企业管理团队“最佳 ESG”第一名 ——房地产行业(卖方)	《机构投资者》	2020 年 1 月
公益、扶贫		
中华慈善奖	中华人民共和国民政部	2020 年 12 月
全国脱贫攻坚奖奋进奖	国务院扶贫开发领导小组	2020 年 10 月
感谢信	中华人民共和国国家发展改革委员会	2020 年 3 月
广东省慈善总会 荣誉会长	广东省慈善总会	2020 年 9 月

奖项名称	颁奖单位	获奖时间
抗疫		
“抗击新冠肺炎疫情先进民营企业”称号	全国工商联	2020 年 12 月
“抗击新冠肺炎疫情突出贡献会员企业”称号	全联房地产商会	2020 年 12 月

附录二：可持续发展关键绩效指标

环境类绩效指标列表					
	ESG 指标	单位	2020	2019	2018
A1.1 排放物	氮氧化物 (NO _x) 排放量	千克	1,809.55	11,902.71	35,306.16
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量	千克	14.61	29.96	39.95
	颗粒排放	千克	126.96	1,094.26	2,557.55
A1.2 温室气体排放量及密度	二氧化碳 (CO ₂) 当量排放 (范围 1) ⁽⁵⁾	吨	17,879.12	23,638.20	29,656.07
	二氧化碳 (CO ₂) 当量排放 (范围 2) ⁽⁶⁾	吨	316,353.51	526,767.27	1,274,326.58
	二氧化碳 (CO ₂) 当量排放 (范围 1 及 2)	吨	334,232.62	550,405.47	1,303,982.65
	百万营业收入二氧化碳排放量	吨 / 百万元	0.72	1.13	-
A1.3 有害废弃物 ⁽⁷⁾	废弃墨盒和硒鼓	吨	30.13	95.96	673.42
	废弃电子产品	吨	10.39	21.24	621.04
	废弃电池	吨	9.54	16.32	602.49
	回收电子设备	吨	12.46	4.97	599.69

环境类绩效指标列表					
	ESG 指标	单位	2020	2019	2018
A1.4 无害废弃物	其它办公垃圾	吨	2,497.17	3,414.08	-
	厨余垃圾	吨	3,558.62	7,967.99	7,619.84
A2 资源使用	办公室用纸量 (吨)	吨	553.15	707.39	1,754.70
	甲醇	吨	150.85	175.37	146.15
	煤炭	吨	153.49	20,482.30	573,616.01
A2.1 能源耗量及密度 ⁽⁸⁾	天然气	立方米	9,210,813.70	7,623,598.15	7,936,576.24
	汽油	升	899,774.59	1,609,176.50	2,390,038.55
	柴油	升	8,153.74	688,912.95	-
	液化石油气 ⁽⁹⁾	吨	2,597.32	575.13	1,065.82
	外购电量	千瓦时	368,592,154.42	498,702,187.78	478,731,810.68
	外购热力 (供暖) ⁽¹⁰⁾	吉焦	1,212,632.83	952,834.43	7,379,921.06
	直接能耗量	吉焦	487,654.30	376,308.65	12,459,515.10
	间接能耗量	吉焦	2,538,873.33	2,747,635.11	9,103,355.58
	总能耗量 ⁽¹¹⁾	吉焦	3,026,527.63	3,123,943.76	21,562,870.68
	能耗强度 ⁽¹²⁾	吉焦 / 百万元	5.49	6.43	57.97
A2.2 水资源用量及密度	用水量	立方米	18,794,724.70	42,170,258.72	99,394,375.47
	用水强度 ⁽¹³⁾	立方米 / 百万元	40.61	86.79	267.22
A2.5 包装材料量	包装纸箱使用量 ⁽¹⁴⁾	吨	42.31	61.46	-
A3 环境及天然资源	太阳能发电量 ⁽¹⁵⁾	千瓦时	213,333.00	9,854,093.00	-

2020 年环境关键绩效指标说明:

1) 2020 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 113 个区域公司办公区及其下属共 1,883 个项目公司的办公区、营销中心、非外包员工食堂; 酒店板块 16 个区域公司办公区及其下属共 52 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 5 个项目公司的办公区与经营区。

2) 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 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。

3) 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。

4) 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 2020 年加强公务车管理, 鼓励区域公司减少使用公务车, 此外, 受疫情影响碧桂园积极推动线上会议和减少公务车差旅出行, 因此排放物数据整体比 2019 年少。

5) 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。

6) 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 2020》, 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 2020 年度发布的《CO Emissions from Fuel Combustion》。

7) 有害废弃物主要来源于各级办公区, 2020 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。因此, 2020 年有害废弃物数据比 2019 年大幅减少。

8) 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》。

9) 液化石油气的的数据来源为地产板块和酒店板块, 由于各级办公区持续调整能源结构, 提倡使用液化石油气和天然气替代煤炭。因此, 2020 年液化石油气的消耗量比 2019 年大幅增加。

10) 外购热力的数据来源为酒店板块和地产板块中部分北方区域公司, 由于酒店板块的运营项目有增加, 2020 年外购热力消耗量比 2019 年有所上升。

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 2020 年度营业收入。

13) 用水强度 = 用水量 ÷ 集团 2020 年度营业收入

14) 包装纸箱使用量的数据来源为地产板块和酒店板块各级办公区, 纸箱主要用于办公用品的整理和储存。

15) 太阳能发电量的数据来源为地产板块的森林城市项目。由于疫情原因, 位于海外的森林城市项目运营时间减少, 导致太阳能发电量大幅下降。

社会类绩效指标列表							
B1 雇佣							
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数		2020 年		2019 年		2018 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		93,899	100%	101,784	100%	131,387	100%
性别划分	男	58,911	62.74%	63,082	61.98%	75,099	57.16%
	女	34,988	37.26%	38,702	38.02%	56,288	42.84%
年龄划分	30 岁或以下	47,396	50.48%	56,484	55.49%	68,817	52.38%
	31-40 岁	36,841	39.23%	35,106	34.49%	43,803	33.34%
	41-50 岁	7,763	8.27%	8,191	8.05%	15,446	11.75%
	50 岁或以上	1,899	2.02%	2,003	1.97%	3,321	2.53%
职级划分	普通员工	75,024	79.90%	80,375	78.96%	109,273	83.17%
	中层管理	18,093	19.27%	20,588	20.23%	21,442	16.32%
	高层管理	782	0.83%	821	0.81%	672	0.51%
雇佣类型划分	全职	93,899	100%	101,784	100%	131,387	100%
	兼职	0	0%	0	0	0	0
	其他	0	0%	0	0	0	0
地区划分	中国内地	92,579	98.59%	99,197	97.46%	129,054	98.22%
	港澳台	34	0.04%	38	0.04%	41	0.03%
	海外地区	1,286	1.37%	2,549	2.50%	2,292	1.75%

社会类绩效指标列表							
B1 雇佣							
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率		2020 年		2019 年		2018 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		7,082	100%	8,503	100%	8,705	100%
员工自愿流失总比率		17.58%		16.80%		14.5%	
按性别	男	5,136	72.52%	6,074	71.43%	6,170	70.9%
	女	1,946	27.48%	2,429	28.57%	2,535	29.1%
按年龄	30 岁及以下	3,416	48.23%	4,388	51.61%	4,536	52.1%
	31-40 岁	3,305	46.67%	3,652	42.95%	3,746	43.0%
	41-50 岁	336	4.75%	412	4.85%	398	4.6%
	50 岁以上	25	0.35%	51	0.60%	25	0.3%
按职级	普通员工	5,038	71.14%	6,119	71.96%	6,404	73.5%
	中层管理	1,990	28.10%	2,324	27.33%	2,258	26.0%
	高层管理	54	0.76%	60	0.71%	43	0.5%
按地区	中国内地	6,701	94.62%	7,781	91.51%	8,045	92.4%
	港澳台	11	0.16%	19	0.22%	16	0.2%
	海外地区	370	5.22%	703	8.27%	644	7.4%

雇佣关键绩效指标说明:

(15) 员工流失总比率 = 主动离职人数 ÷ (期末员工总人数 + 2020 年度离职人数)

B2 健康与安全				
健康与安全		2020 年	2019 年	2018 年
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	因工受伤人数 (人)	2	10	11
	因工死亡人数 (人)	0	0	0
B2.2 因工伤损失工作日数	因工伤损失工作日数 (天)	818.5	1,886.5	-

B3 发展及培训		2020 年
发展及培训		2020 年
B3.1 按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	总受训雇员百分比	100%
	按性别划分 - 男性雇员受训百分比	63%
	按性别划分 - 女性雇员受训百分比	37%
	按雇员类别划分 - 高级管理层雇员受训百分比	1%
	按雇员类别划分 - 中层管理层雇员受训百分比	19%
	按雇员类别划分 - 基层员工雇员受训百分比	80%
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	雇员平均受训时数 (小时)	34.6
	按性别划分 - 男性员工平均受训时数 (小时)	34.7
	按性别划分 - 女性员工平均受训时数 (小时)	34.3
	按雇员类别划分 - 高级管理层平均受训时数 (小时)	127.8
	按雇员类别划分 - 中层管理层平均受训时数 (小时)	40.0
	按雇员类别划分 - 基层员工平均受训时数 (小时)	32.3

B3 发展及培训				
发展及培训		2020 年	2019 年	2018 年
其它员工发展及培训数据	总受训雇员人次 (万人次)	129.70	101.42	-
	培训满意度 (分)	96.7	97.2	93.5

B5 供应商管理						
B5.1 按地区划分的 供应商数目	2020 年				2019 年	
	材料供应商 (个)	工程类供应商 (个)	供应商总数 (个)	占比 (%)	供应商总数 (个)	占比 (%)
中国内地	10,014	8,719	18,733	77.29%	16,100	83.76%
港澳台地区	47	275	322	1.33%	90	0.47%
海外地区	2,406	2,777	5,183	21.38%	3,032	15.77%
总计	12,467	11,771	24,238	100%	19,222	100%

B7 反贪污			
反贪污		2020 年	2019 年
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	提出或已审结的贪污诉讼案件总数 (件)	0	0
	判定违法事件 - 贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等贪腐事宜 (件)	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) (件)	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) (件)	0	0
B7.3 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%

B8 社会投资			
B8.2 在专注范畴所动用资源		单位	2020 年投入金额
社会捐赠	广东扶贫济困日	人民币万元	68,000
	抗击新冠疫情基金会	人民币万元	20,000
	儒学院	人民币万元	10,000
	惠妍教育助学基金	人民币万元	1,000
	敦煌研究院	人民币万元	900
	潮州市	人民币万元	1,000
	顺德区国强慈善基金	人民币万元	1,000
其它社区投资及公益活动投入		人民币万元	59,874.82
总计		人民币万元	161,774.82
总计		人民币亿元	16.18

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 层面 A2: 资源使用 层面 A3: 环境及天然资源	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国防治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》 《土地管理法》	《无纸化办公管理办法（试行）》 《关于落实“绿色办公、节能降耗”的八项规定》 《环境保护管理办法》 《新能源技术应用工作指引》 《新能源供应商准入和考核管理制度》 《碧桂园环境、社会及管治（ESG）工作委员会管理制度》
层面 B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国就业促进法》 《中华人民共和国社会保险法》 《最低工资规定》 《禁止使用童工规定》	《碧桂园集团员工绩效考核管理》 《碧桂园集团薪酬管理制度》 《入职及异动管理》 《考勤及请休假管理》 《员工手册》 《劳动关系管理》

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
层面 B2: 健康与安全	<p>《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《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》 《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》 《职业病分类和目录》</p>	<p>《安全生产制度及操作规程》 《施工现场安全红线管理制度》 《项目安全事故应急机制》 《防控新型冠状病毒肺炎员工手册》 《碧桂园集团运营管理制度（2020 年试行版）》</p>
层面 B3: 发展与培训	--	<p>《员工手册》 《碧桂园集团培训管理制度》 《导师制管理》 《碧桂园优秀人才十大关键素质》</p>
层面 B4: 劳工准则	<p>《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》 《全国年节及纪念日放假办法》 《职工带薪年休假条例》 《企业职工带薪年休假实施办法》 《女职工劳动保护特别规定》 《广东省人口与计划生育条例》</p>	<p>《关于按时足额发放劳动合同民工工资的承诺书》 《员工手册》 《碧桂园集团员工违规违纪责任追究办法》 《入职及异动管理》 《劳动关系管理》 《考勤及请休假管理》 《碧桂园集团薪酬管理制度》</p>
层面 B5: 供应链管理	《中华人民共和国招标投标法》	<p>《关于优选总承包单位的通知》 《工程招标合约管理办法》 《专业工程供应商评估办法》 《施工单位后评估体系》 《总承包工程实际承包人管理细则》 《碧桂园供应商廉洁合作须知》 《各类材料供应商准入门槛》 《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》 《供应商资源管理流程》 《供应商后评估体系》</p>

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
层面 B5: 供应链管理		<p>《供应商处罚机制》 《采购中心关于如何处理与供应商关系的内部规定》 《营销包装供应商后评估手册》 《关于执行营销物料后评估方案的通知》 《关于开展 2018 年度供应商评估工作的通知》 《关于加大材料质量管控力度的告知函》 《甲指甲供材料管理办法》 《关于中止或取消供应商合作资格及推荐供应商的规定》 《碧桂园供应商廉洁合作须知》 《新能源供应商准入和考核管理制度》 《供应商个人信息保护政策》</p>
层面 B6: 产品责任	<p>《中华人民共和国证券法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国专利法》 《中华人民共和国著作权法》 《计算机软件保护条例》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《中华人民共和国建筑法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《建筑设计防火规范 GB50016-2014》 《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》 《装配式建筑评价标准 GB/T51129-2017》 《物业管理条例》 《钢结构工程施工质量验收规范 GB50205-2001》 《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》 《城市居住区规划设计规范 GB40180-93 (2016 年版)》 《绿色建筑评价标准》GB/T50378-2019 《近零能耗建筑技术标准》GB/T51350-2019</p>	<p>《关于“规避货不对版、杜绝群诉”的通知》 《关于严格按国家要求执行预售政策的重申》 《关于完善销售中心诚信销售公示文件的操作指引》 《关于国内项目沙盘展示相关注意事项的操作指引》 《品牌宣传推广规范》 《工程安全管理制度》 《碧桂园工程安全标准化图集》 《销售前客户风险检查作业指引》 《销售前客户风险检查计划表》 《客户投诉处理实施作业指引》 《项目质量管理手册》 《材料进场验收管理制度》 《应急管理制度》 《信息上报管理制度》 《样板先行管理制度》 《知识产权手册》 《知识产权管理程序》 《知识产权保护程序》 《知识产权奖励和报酬管理办法》 《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》 《运营风险管理办法》 《碧桂园集团信息安全管理度》 《碧桂园数据安全管理制度》 《客户资源调用平台和智能脱敏外呼平台操作指引》 《后疫情时代建筑规划设计指南》</p>

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
层面 B6: 产品责任	《通用数据保护条例 (GDPR)》 《建筑工程绿色施工评价标准》	《个人信息保护政策模板》 《碧桂园集团数据安全管理制度》 《碧桂园绿色建筑设计指引》 《绿色饭店管理标准》
层面 B7: 反贪污	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》	《碧桂园员工守则》 《碧桂园集团员工利益冲突管理规定》 《碧桂园集团员工职务行为管理规定》 《碧桂园集团员工违规违纪责任追究办法》 《碧桂园供应商廉洁合作须知》 《碧桂园廉洁协议》 《内控审计监察制度手册》 《廉洁自诚》 《碧桂园集团阳光指数白皮书》

附录四：《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	8.1 环境管理	
A1.1	附录二：关键绩效指标	
A1.2	附录二：关键绩效指标	
A1.3	附录二：关键绩效指标	
A1.4	附录二：关键绩效指标	
A1.5	8.4 绿色运营	
A1.6	8.4 绿色运营	
A2 一般披露	8.2.4 可持续发展建筑发展规划	

ESG 指标	本报告载有相关资料的部分	备注
A2.1	直接或间接能源总耗量及密度	附录二: 关键绩效指标
A2.2	总耗水量及密度	附录二: 关键绩效指标
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	8.6 绿色办公
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 绿色运营
A2.5	制成品所用包材料的总量及每生产单位占量	附录二: 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	8.8 生物多样性保护
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	8.8 生物多样性保护
B1 一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	9.1.1 公平雇佣
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	
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政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	9.2.2 职业健康安全
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	附录二: 关键绩效指标
B2.2	因工伤损失工作日数	附录二: 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
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
B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	附录二: 关键绩效指标

ESG 指标		本报告载有相关资料的部分	备注
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	附录二: 关键绩效指标	
B4 一般披露	有关防止童工或强制劳工的: 政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	9.1.1 公平雇佣	
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	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。
B4.2	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	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。
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	
B5.1	按地区划分的供应商数目	附录二: 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、以及相关惯例的执行及监察方法	7.4.2 责任供应链	
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: 政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	7.3.1 负责任营销	
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	
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	

ESG 指标	本报告载有相关资料的部分	备注	
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 信息安全和隐私保护	
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政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	6.2.4 道德操守	
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: 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	
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	
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	
B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	10 “碧” 惠·共享和谐	

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	2020 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	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
一般标准披露			
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	
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	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
一般标准披露			
汇报实务			
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	
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	不适用	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
经济议题			
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	附录二：可持续发展关键绩效指标	
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	
排放			
披露管理方法		附录二：可持续发展关键绩效指标	
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	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
环境议题			
排放			
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	8.8 生物多样性保护	
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	

GRI 准则指标	详情	引用	备注
社会议题			
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	
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 信息安全和隐私保护	
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

GRI 准则指标		详情	引用	备注
社会议题				
申诉机制				
披露管理方法			7.3.2 让客户满意	
遵守法规				
419-1	违反社会方面的法律和规定		6.2.1 合规经营	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>

