



打造长青基业  
构筑健康生活



中国奥园官方微信

中国奥园集团股份有限公司  
China Aoyuan Group Limited

广东省广州市番禺区万惠一路48号奥园集团大厦

电话: (86)20-3868-6666

www.aoyuan.com.cn

编制日期: 2020年4月

2019 | 中国奥园  
社会责任报告

# 目录

关于本报告	01
公司致辞	02
2019年中国奥园大事记	03
2019年中国奥园履责关键绩效	05
特别专题:战疫履责,奥园行动	07
驰援抗疫,硬核担当	07
疫情大考,奥园责任	09

## 立足湾区·共创繁荣 21

湾区共建	23
城市更新	23
县域发展	25

## 以人为本·成就员工 47

合规雇佣	49
薪酬福利	50
安全健康	50
培训发展	53
员工关爱	56

## 一路善行·大爱立本 65

精准扶贫	67
教育助学	68
志愿公益	70
社区支持	72

## 11 行稳致远·基业长青

关于中国奥园	13
我们的社会责任	18

## 27 匠心建造·坚守品质

工程质量安全	29
产品创新	32
客户服务	39
供应链管理	45

## 57 绿水青山·健康生态

绿色建筑	59
绿色建造	60
绿色运营	61
绿色办公	63
绿色供应链	63
环保公益	64

附录1 政策与法律法规列表	74
---------------	----

附录2 数据列表	76
----------	----

附录3 指标索引	78
----------	----

附件4 CSR报告编制人员名单	80
-----------------	----



本报告内文插页采用环保可降解材料印刷

## 关于本报告

### 报告简介

本报告为中国奥园集团股份有限公司(简称“中国奥园”“中国奥园集团”“奥园集团”“奥园”“集团”或“我们”)发布的2019年企业社会责任报告(简称“CSR报告”“本报告”)。在往年发布的环境、社会及管治报告(简称“ESG报告”)基础上,公司希望通过本报告以更全面、详尽的方式披露集团在企业社会责任工作上的理念、实践与成果,以增进与利益相关方的沟通,促进集团长远的可持续发展。

### 报告范围

本报告披露范围主要覆盖2019年1月1日至12月31日期间,对中国奥园及旗下二级集团、城市公司具有重大性的CSR议题。其中,部分与新型冠状病毒肺炎疫情相关的内容适当延伸至2020年2月29日。

### 报告标准

本报告主要参照香港联合交易所上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》(ESG指引),中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR4.0)、《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》(GRI Standards)以及《联合国可持续发展目标企业行动指南》(SDGs)进行编制。

### 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、报告撰写、管理层审定等步骤进行。

### 信息来源

报告信息来源于中国奥园及其附属公司的相关文件、报告及统计结果。本集团对报告内容的完整性、真实性、准确性负责。

### 意见反馈

我们重视聆听来自利益相关方的声音,您可扫描下方二维码提供您对于本报告的反馈意见或建议。



## 公司致辞

2019年是中国奥园发展史上一个重要里程碑。历经23年的坚实发展,中国奥园已经形成“一业为主,纵向发展”的战略布局,以房地产开发为核心主业,纵向发展相关产业,聚焦国内,深耕粤港澳大湾区,成长为一家年销售额超千亿的跨国企业集团。无论是从经营层面,还是综合实力来看,中国奥园都正朝着“世界500强”这个目标大步前进。

在追求企业自身长足发展的同时,我们也积极担当起作为“企业公民”的责任,为促进经济、社会和生态环境的和谐发展做出应有的贡献。这份报告中凝结了我们履行社会责任的意愿、行动和成果,从不同的角度全面回应利益相关方的关切。

这一年,我们继续保持稳健经营的态势,夯实企业可持续发展的经济基础。中国奥园获纳MSCI中国指数、恒生综合大中型股指数、沪深港股通名单及大湾区指数,荣登《福布斯》“亚洲最佳上市公司50强”,跻身《财富》“中国最佳董事会50强”及“中国500强”,稳居2020年中国房地产开发企业24强。旗下的奥园健康生活集团2019年3月18日在香港鸣锣上市,医美大健康产业持续发力,科技创新不断开疆辟土,各业务板块齐头并进,“一业为主,纵向发展”的战略成果开始显现。2019年7月,随着新总部大楼落成启用,中国奥园站上新的发展起点。

这一年,我们继续秉持“构筑健康生活”的品牌理念,为客户提供高质量的产品和服务。我们保持了对工程质量安全的一贯重视,2019年,我们地产板块的第三方质量评估实测实量得分92分,安全评估得分89分,跻身行业前列。与此同时,我们构建起了奥园“A+”产品套系,进一步驱动奥园产品力提升。随着我们各个业务板块之间的协同效应不断提升,我们为客户所提供的产品和服务也在不断丰富,共同构建起一个初具规模的健康生活“生态圈”。

这一年,我们进一步将绿色环保的理念融入企业经营的各个环节,守护“绿水青山”,建设“美丽中国”。通过推行绿色设计、绿色建造、绿色运营和绿色办公,我们最大程度地降低了企业经营行为对环境的不利影响。2019年,我们聚焦于垃圾分类这一热门议题,通过物业、商业等业务渠道与业主、租户等利益相关方形成良性互动,更好地实现了对垃圾的分类管理。

这一年,我们怀着“爱心你我,传递温暖”的初心,持续开展爱心行动。2019年,我们向暨南大学继续捐赠2,000万元,专项用于贫苦励志学生学习教育提升。我们力推“双十双百”精准扶贫工程,奥园慈善基金会在精准扶贫项目上的投入达到3,056,996.56元,累计总投入达到3,366,294.56元。在教育助学、赈灾济困、志愿服务等领域,我们在2019年的总投入约8,000万元。

奋进新时代,筑梦新奥园。展望未来,我们将继续追求“世界500强”的目标,并携手股东、员工、伙伴、业主等各个利益相关方,为经济、社会及生态环境的可持续发展贡献正能量。

## 2019年中国奥园大事记

- 中国奥园先后增发2.75亿美元2021年到期7.95%优先票据及发行5亿美元2022年到期8.50%优先票据，率先打开2019年亚洲美元债券市场，并重启内房三年期美元债公开市场发行。
- 中国奥园成功收购广西南宁优质住宅项目——南宁奥园誉江府。

1月

- 旗下二级集团奥园健康生活集团(3662.HK)于二零一九年三月十八日成功于香港联合交易所主板上市。
- 国际信用评级机构标普上调本集团评级展望至“正面”，确认企业信贷评级为“B+”。

3月

- 中国奥园获联合信用调升境内信贷评级至中国最高信用等级“AAA”。
- 中国奥园获纳入MSCI中国指数名单，将有助进一步提升股票的流动性及加强品牌知名度。
- 中国奥园成功取得四川成都优质住宅项目——成都奥园云璟。

5月

中国奥园成功发行人民币15亿元境内公司债，票面年利率为6.80%，年期为四年。

8月

中国奥园获联合国授予国际长期发行人评级“BB+”，展望“稳定”。

10月

中国奥园成功收购山东青岛优质住宅项目——青岛奥园海尔翡翠云城。

12月

2月

- 中国奥园成功发行2.25亿美元2023年到期7.95%优先票据，超额认购逾8倍。
- 国际信用评级机构穆迪上调本集团评级展望至“正面”，确认企业信贷评级为“B1”。
- 中国奥园成功取得广东广州优质住宅项目——广州奥园誉湖湾。

4月

中国奥园与南洋商业银行、恒生银行、东亚银行及兴业银行香港分行签订总金额约13亿港元三年期银团贷款，年利率为香港银行同业拆息加4.95%。

6月

中国奥园成功向一家国际知名主权基金按票面价定向发行2亿美元2023年到期7.35%优先票据。

7月

- 中国奥园新总部正式入驻广州番禺万博商务区核心地段的奥园集团大厦。
- 中国奥园成功增发2.5亿美元2023年到期7.95%优先票据。

9月

- 中国奥园携手东方美谷，于上海奉贤打造健康美丽产业综合体。
- 中国奥园获纳入恒生综合大中型股指数及沪港通股票名单。

11月

中国奥园向暨南大学再次捐赠人民币2,000万元，专项用于助力贫困励志大学生学业教育。截至目前，中国奥园累计为暨南大学捐赠3,200万元。

## 2019年中国奥园履责关键绩效

### 经营绩效

我们始终致力于维持良好的企业管治水平,以保障企业的稳定健康发展,创造可持续的经济效益。

		2019年表现
财务表现	资产总额	28,988,043.3 万元人民币
	所有者权益	3,699,660.8 万元人民币
	营业收入	5,053,115.0 万元人民币
	净利润	522,183.0 万元人民币
	股东应占溢利	420,078.0 万元人民币
	净利润/股东应占溢利	1.24
产品服务	客户满意度	较 2018 年提升 24%
	客户有效投诉关闭率	100%

### ESG评级



B

MSCI ESG rating

信用评级	国际	联合国	BB+ 稳定
		惠誉	BB- 正面
		穆迪	B1 正面
		标普	B+ 正面
	境内	联合信用	AAA 稳定

### 社会绩效

我们主动承担公共责任,为社会创造价值,为公众增添福利,担当起责任的「企业公民」角色。

		2019年表现
合规雇佣	员工总人数	16,504 人
	女性员工比例	40.5%
	男性员工比例	59.5%
	招聘应届毕业生人数	>400 人
	招聘身体障碍者的人数	180 人
	劳动合同签订率	100%
	社会保险覆盖率	100%

		2019年表现
安全与健康	员工体检覆盖率	100%
	工伤事故死亡人数	0
	安全生产培训次数	4,777 次
	安全生产应急演练次数	6,546 次
	第三方安全评估:地产板块	>89 分
培训与发展	员工培训人数	190,616 人次
	培训总投入	2,000 万元人民币
	人均培训时间	24 学时
员工关爱	向困难员工捐款	71.3 万元人民币
依法纳税	纳税总额	61.5 亿元人民币
公益慈善	慈善公益捐赠总额	约 8,000 万元人民币

### 环境绩效

我们重视生产经营活动对环境的影响,追求绿色发展,建设「美丽中国」。

		2019年表现
节能减排	氮氧化物(NOx)排放量	1,274.76 千克
	硫氧化物(SOx)排放量	4.01 千克
	颗粒物(PM)排放量	119.67 千克
	二氧化碳当量排放(范围1)	737.97 吨
	二氧化碳排放密度(范围1)	0.01 吨/平方米
	二氧化碳当量排放(范围2)	3,409.57 吨
	二氧化碳排放密度(范围2)	0.03 吨/平方米
	二氧化碳当量排放(范围3)	382.14 吨
	二氧化碳排放密度(范围3)	0.00 吨/平方米
	电力消耗量	5,920,075.17 千瓦时
	无铅汽油消耗量	272,582.34 公升

# 特别专题

## 战疫履责 奥园行动

### 驰援抗疫，硬核担当

2020年春节期间，一场突如其来的疫情牵动了每个人的心。疫情就是命令，防控就是责任，面对严峻的抗疫形势，中国奥园高度重视，积极部署落实各项疫情防控工作，除夕当日，迅速组建包括董事会主席、总裁、副总裁，品牌、人力、行政、财务等职能部门和地产、健康等板块相关负责人，以及湖北武汉前线员工志愿者在内的中国奥园疫情防控领导小组。

中国奥园，是最早支援武汉的知名企业之一，更是首家直接从境内外采购医疗紧缺物资并运抵捐赠到武汉等疫区前线的企业。早在2020年1月26日，中国奥园就已经将全球采购的大批N99、N95口罩等医疗物资运抵捐赠到武汉疫区前线定点医院医护手中。1月24日至2月29日，中国奥园集团已通过各渠道全球采购逾110万只N99、N95、FFP2、FFP1、一次性医用等口罩，及相当数量的医用呼吸机、防护服、额温枪、手套等医疗物资，其中绝大多数均捐赠至武汉、广州、珠海、梅州、云浮、贵州、嘉善、香港等地抗疫前线。同时还积极与政府部门、企业同行、机关单位共享采购物流渠道，协助从境外加急采购医用防护服、医用口罩等物资。

### 中国奥园志愿者携手谭咏麟为中国“加油”

中国奥园携手谭咏麟、钟镇涛及温拿乐队将经典歌曲《千载不变》倾情改编为抗疫专题歌曲《加油》，并联合录制加油视频，为奋战在抗击疫情一线的医护英雄及奥园志愿者等社会各界鼓劲打气。

谭咏麟、钟镇涛及温拿乐队团队还与中国奥园志愿者协作，共同加大在全球范围采购捐赠医用口罩、防护衣等医疗物资的力度，以最快速度捐赠给一线医疗机构及香港社区老人长者，助力打赢疫情防控阻击战。



#### 中国奥园与时间赛跑的9天

1月23日至2月1日，中国奥园通过各渠道全球采购的40万只救命口罩在抗疫前期最关键的“黄金九天”内送抵武汉一线，第一时间捐赠给江夏区第一人民医院、江夏区中医院、武汉大学中南医院、武汉第九医院、武汉蔡甸区侏儒山街道、武汉协和医院、广东省支援湖北疫情防控医疗队、武汉市公安局、长江日报报业集团等，并为奋战在武汉疫区的媒体人免费提供医用口罩。

1月23日

1月24日

1月26日

1月27日

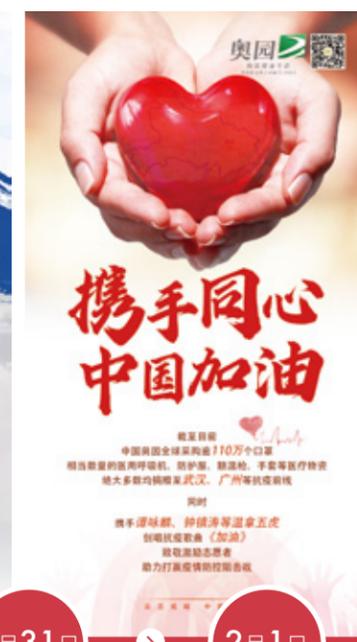


1月28日

1月29日



1月30日



1月31日

2月1日

迅速组建包括集团副总裁和首席财务官，品牌、人力、行政等职能部门和地产、健康等板块相关负责人，以及湖北武汉前线员工志愿者在内的中国奥园疫情防控领导小组。

8小时内迅速完成确认汇款，先后从北京、上海、深圳、佛山以及东南亚等地采购N99、N95及一次性医用口罩逾40万个。

从深圳采购的第一批捐赠物资——六箱N95专业医用口罩成功进入武汉，全部捐赠给武汉市江夏区疫情严重、急需医用口罩的定点收治医院——江夏区第一人民医院和江夏区中医院。

于除夕夜从缅甸跨境采购的N95专业医用口罩，经上海浦东机场辗转抵达武汉，并连夜分发到了武汉大学中南医院。从佛山采购的医用口罩，也在当天送达武汉天河机场，分运至急需防疫物资支援的地方。

100箱N95专业医用口罩成功送往武汉市第九医院，并在同一天将最新抵汉的专业医用口罩运往广东援汉医疗队汉口医院的驻地，同时为长江日报报业集团等奋战在武汉疫区的媒体人免费提供医用口罩。

中国奥园志愿者把25箱一次性口罩送到武汉抗疫一线工作人员手中。

中国奥园志愿者代表驱车驶往广东省支援湖北疫情防控医疗队驻地，捐赠第三批医用物资。

中国奥园再向广东省支援湖北疫情防控医疗队、武汉市蔡甸区侏儒山街道、长江日报报业集团进行医疗物资捐赠。

中国奥园向武汉协和医院捐赠4箱2,000个N99专业医用口罩。

### 疫情大考,奥园责任



#### 面向客户

- 加强线上销售渠道,提前铺排交房工作;
- 努力探索客服提升路径,提升客户满意度;
- 按需定制产品,发挥客研精准定位及产品创新。

#### 面向消费者及社区居民

- 加强日常环境作业标准,加强公共区域的清洁、消毒、通风工作,每天四次专项环境消毒,特别是对母婴室及儿童设施等重点场所加强管理,筑牢社区防疫安全防线。
- 增加暖心服务,在洗手间、母婴室、客服中心等位置增加消毒液、酒精棉片、温度计等暖心物品供应。
- 配合超市等民生业态正常营业并沟通超市方确保民生商品供应。
- 提供物业管家上门服务,为社区局面和隔离业主提供代买菜、买物资、收快递等多项服务。

#### 面向商户

- 对奥园广场、奥园城市天地的各品牌商户,实行连续15天租金全免政策;
- 对委托经营的轻资产项目各品牌商户,积极与业主方沟通并达成一致,按连续15天租金全免的相同政策执行。

#### 面向集团内部

- 加强项目管理人员及商户员工防疫工作管理,包括各人员湖北接触史及健康状况筛查,报备日常关键行程,建立上报机制;
- 每日测量体温,进行血氧含量测试,确保在岗人员均为健康状态;
- 在岗人员全员佩戴口罩上岗。

#### 面向合作伙伴

- 动态梳理各地复工要求,提前与各地总包、分包商沟通确保供货;
- 致敬媒体,致敬逆行者,向湖北、广东媒体集团捐赠N95、一次性医用口罩,以确保新闻工作者们的身体健康和采访安全。同时,向奋战在武汉疫区一线媒体人员免费提供医用口罩。

### 防疫经营两手抓 中国奥园安全有序推进复工复产

疫情当前,中国奥园躬身入局、迅速响应、提前部署,严格落实抗疫防疫工作,全方位保障员工、业主、商户、消费者、访客、合作伙伴的防护安全。

中国奥园总部各职能中心多措并举,力保安全复工复产,如人力资源部组织有序复工,建立联防联控机制;行政部积极采购防疫物资,进行全方位消毒;信息技术中心全力开发维护八大办公利器等

此外,中国奥园各业务板块有序复工,地产板块火速上线“奥园购房宝”,让广大购房者在疫情期间“足不出户、安心选房”;商管板块主推零接触购物渠道;物业板块全力以赴守护社区第一道防线;医美板块推行在线营销和研发新品;康养板块则开展线上宣讲和老年大学活动;科技板块线上铺排跟进项目,有序推进招商融资等方案;金融板块充分发挥基金 APP、官网作用引导客户线上操作;文旅板块在确保安全前提下有序开工,并积极开拓线上营销渠道;跨境电商板块紧抓保障供应、疫情防控和人员安全三道关。



### 媒体眼中的奥园抗“疫”战

中国奥园抗疫防疫、复工复产的积极行动获得《人民日报》头版、央视《新闻联播》、央视《朝闻天下》、广东卫视《新闻联播》和新华社、南方日报等主流媒体的持续关注与报道,相关稿件也获推荐纳入中共中央宣传部“学习强国”学习平台。

#### 人民日报:

千里战“疫”接力赛: 40万救命口罩如何送抵武汉抗疫前线

#### 中国中央电视台:

《新闻联播》《朝闻天下》聚焦报道中国奥园筑牢社区防疫安全防线

#### 新京报网:

疫情考验企业快速应对能力,中国奥园已做好资金安排

#### 乐居财经:

致敬抗疫英雄 谭咏麟钟镇涛为中国奥园志愿者点赞

#### 南方日报:

前线口罩告急 中国奥园第一时间驰援

#### 羊城晚报:

广东企业凝心聚力抗击疫情 中国奥园免租又捐物



## 行稳致远·基业长青

中国奥园始终坚守“构建健康生活”的品牌理念，聚焦地产核心业务，积极纵向发展相关产业及新兴产业，形成联动和协同效果，驱动企业长期均衡发展。同时，我们秉持“创享美好生活”的使命，不断强化企业管治和企业履责，为企业打造可持续的竞争力。中国奥园在2019年交出了靓丽的成绩单，成就千亿房企，未来，奥园将继续深耕一二线城市，进一步提升产品竞争力和运营管理能力，为企业赢得更多尊重。

## 关于中国奥园

### 中国奥园简介

中国奥园于1996年在广州成立,2007年在香港联交所主板上市(股票代码:3883),为MSCI中国指数、恒生综合大中型股指数、恒生沪深股通名单及恒生沪深港通大湾区综合指数成分股。2019年3月18日,旗下奥园健康生活集团(“奥园健康”)在香港联交所主板上市(股票代码:3662)。

中国奥园秉承“构筑健康生活”品牌理念,以房地产开发为核心主业,纵向发展相关产业,聚焦国内,深耕粤港澳大湾区。截至2019年底,中国奥园整体销售额实现1330.6亿元,匠心筑造280个精品地产项目,覆盖华南、中西部核心区、华东和环渤海区域,中国香港、澳门以及澳大利亚、加拿大等国家和地区。凭借卓越的营运管理及稳健的财务状况,2016年至2019年中国奥园地产板块合同销售年复合增长率达66%,增幅持续高于行业平均水平。

作为广州本土成长起来的千亿级跨国企业集团,中国奥园先后荣登《福布斯》“亚洲最佳上市公司50强”,连续三年跻身《财富》“中国500强”,荣膺“中国最佳董事会50强”,稳居中国房地产开发企业24强。未来,中国奥园将继续深化“一业为主,纵向发展”战略布局,以房地产业务为核心,致力成为世界一流的健康生活综合服务商。

### Logo释义



中国奥园LOGO标志右上方倾斜9度,寓意奥园基业长长久久,立业百年。

绿色是中国奥园的传统颜色,它代表着中国奥园健康、自信、环保的生活态度和企业面貌。同时,绿色强调了中国奥园以人为本、和谐发展的管理理念。

标志中两道弧线,一道代表“中国奥园为您提供养生、舒适的生活方式”;另一道代表“中国奥园以追求人的身心健康为最高原则”。两道弧线同时还代表中国奥园所坚持的复合与整合,这也是中国奥园一直所坚持的主题地产与复合地产核心竞争力的体现。两道弧线同时是两条跑道,寓意奥园人就在这样的跑道上不断开拓进取,一路向前。

### 产业板块

#### 地产板块

中国奥园秉持复合地产开发理念,紧握时代发展脉搏,凭借进取创新的精神,逐步构筑了稳健增长的地产体系——地产集团、商业地产集团和国际投资集团,致力全面提升人居环境和城市面貌,荣获“2020中国房地产开发企业24强”。

截至2019年底,中国奥园共开发280个精品项目,覆盖华南、中西部核心区、华东和环渤海区域,中国香港、澳门以及澳大利亚、加拿大等国家和地区。其中广州奥园国际中心荣膺“第八届广厦奖”,悉尼海德公园130号赢得澳洲城市发展协会(UDIA)“最佳高密度住宅开发项目”大奖,2019年中国奥园旗下12个项目获得13项金盘奖。

#### 商业板块

中国奥园秉承“商住融合发展”战略,携手“奥商会”国内外知名商家联盟,成功打造符合市场发展需求与具有市场竞争力的“奥园广场”“奥园城市天地”系列城市综合体和县域综合体,形成了标准化全周期商业开发运营体系,构筑起一座座城市生活中心和商业标杆,致力于为消费者提供更好的健康人居与社交体验平台,被评为“中国商业地产最佳开发运营企业”。

#### 科技板块

秉承复合地产的理念,中国奥园重视科技与地产的复合,以科技产业运营推动地产运作,成立科技集团,搭建科技创新平台,与更多的产业平台、产业基金、科研院所建立合作关系。设立创业投资基金,投资参股高科技项目,打造科技企业联合体。建设生命科学和智慧城市为主题的科技园区,承接科技创新资源,聚集行业龙头和成长性科技企业,推动创新创业发展。通过平台、基金、基地联动,融入新兴产业板块,更好服务区域经济社会发展。

#### 健康板块

伴随城市高速发展,客户对服务业务的需求正在凸显,资本市场对其估值亦持续提高。奥园健康依托城市、放眼国际、前瞻未来趋势,创造一种更注重人性的国际化健康生活新模式,为人们呈现美好生活和体验场景。奥园健康以商业运营、物业管理为基础,重点打造医美、康养、中医等业务为主的大健康产业,持续深化“健康+科技”,并以客户为中心,聚焦生活服务和医疗健康,深度应用于社区物业与商业中心体,全方位构筑健康生活生态圈,同时获得持续的利润增长,向股东提供长期稳定的价值回报,致力于成为国内领先的健康生活服务集团。奥园健康荣获“年度新上市企业2019大奖”“最具投资价值奖”“最受投资者欢迎新股公司”等多项殊荣。

#### 文旅板块

文旅板块以打造聚集世界欢乐的国际旅游目的地为目标,拥有文旅运营、酒店管理、体育发展、康养旅居等板块。匠心铸就“产业+文旅”旅游标杆,积极贯彻集团“构筑健康生活”理念,以“美好生活”引导构建健康旅居,旗下拥有50余个文旅项目,70余个文旅产品。迄今,已先后斩获2019中国资源文旅地产优秀品牌企业、2019最佳文旅康养地产集团、中国文旅产业领军品牌等殊荣。

#### 金融板块

当前,国家深化金融改革,金融与实业深度融合,中国奥园以卓然的时代观和勇于探索创新的魄力,成功打造集金融机构投资、基金投资和管理、类金融业务等产业链于一体的战略性金融资管平台。中国奥园积极关注国家鼓励的创新创业业务和产品,依托雄厚的集团实力和创新的商业模式,逐步完善大金融全产业链布局,涵盖商业保理、融资租赁、供应链、财富管理第三方支付、资本运作等领域,重点研究租赁住房证券化、房地产信托投资基金(REITs)、商业房地产抵押贷款支持证券(CMBS)、资产支持票据(ABN)等产品,以金融公司、产业基金等为投资方向,坚持以客户和市场为中心,实现资本的有效管理和价值的共创共赢。

#### 跨境电商板块

以科技构建商业新平台,凭变革开启商业新秩序。跨境电商板块秉承中国奥园品牌理念与发展战略,以技术为新商业模式的内驱力,致力以数据驱动线上线下深度融合,为用户带来全场景购物体验,业务涵盖全球购、双线购零售和产业链平台。荣膺“2019年度最具投资价值企业”“2019中国互联网百强企业”及“广东省守合同重信用企业”。

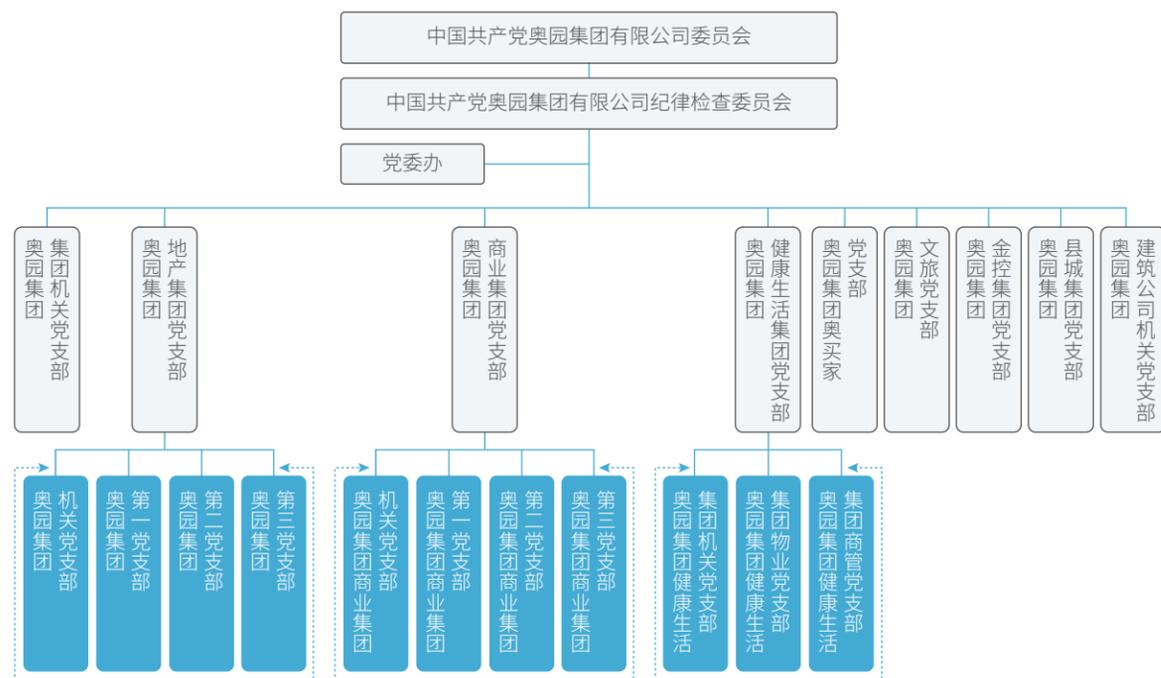


## 城市更新板块

城市更新，功在当代，利在千秋。中国奥园自2015年起积极投身粤港澳大湾区、环北京区域、中西部城市群、北部湾经济区等地的“三旧”改造再开发，作为城市更新建设者，见证中国城市的成长。截至2019年底，中国奥园拥有逾30个城市更新项目，并有40多个项目正在有序推进中，已实现旧城、旧村、旧厂“三旧”改造全覆盖，拥有整村改造复建回迁和多个旧改项目建成开业成功案例，获评“2020年中国房地产城市更新十强”。奥园城市更新始终坚持保障村集体及个人利益、依法依规、廉政公开的原则，结合城市生态环境改善、历史文化保护、公共设施配套完善、产业结构调整等，改善人们居住环境，提升集体物业价值，促进城市经济发展，完善城市功能，建立利益共享机制，为政府、企业、业主、商户、投资者搭建起多赢平台，共享社会发展成果。

## 党建工作

在探索将党建工作与企业管治相结合的过程中，本集团始终坚持“以党建促生产，以党建促文化，以党建促廉政，以党建促人才，以党建促和谐”的方针，通过党建引领企业文化、精神文明、生产经营和物业社区建设，取得了丰硕成果。奥园集团党建工作先后获得中央深改办、中组部等中央有关部门和省、市各级领导高度肯定，多次被评为广东省和广州市“先进基层党组织”“广州市双强共同体示范单位”等。



## 品牌建设

千亿奥园，品牌先行。为进一步提升公司的信息透明度，加强公司与利益相关方之间的连接和沟通，巩固公司的品牌知名度、美誉度、忠诚度，我们于报告期内进一步加强品牌建设，实现集团发展与品牌建设并重。在有针对性、有突破的努力下，品牌建设工作硕果累累，2019年共获得重要奖项40余个。



### 重规划

邀请集团内外重要的利益相关方，提前规划未来三年的品牌战略，充实奥园品牌定位内涵。



### 定制度

制定并下发了品牌管理制度、舆情管理办法、舆情处置流程指引等基本制度，与各二级集团形成制度配套；还建立了集团品牌工作月度例会机制、舆情沟通周会机制，加强集团与各业务板块之间信息沟通与工作协同。



### 抓落实

从舆情管理、品牌馆搭建等项目制责任，到战略层面和业务层面品牌管理担当，规划品牌定位与战略，实施品牌管理工作具体方案，统筹管理全集团品牌线条工作。

## 全方位塑造奥园品牌，打造标杆品牌活动

从综合实力、品牌形象、内外传播等维度全方位打造奥园精品项目活动，通过公益及体育领域，强化“奥园+运动”概念，树立健康体育品牌IP，擦亮“构筑健康生活”品牌；梳理党建扶贫、教育创新发展理念，打造标杆公益精品项目。

## 健全舆情管理体系，促进利益相关方沟通

我们将舆情视为利益相关方沟通的一个重要渠道，采取“重预防+盯苗头+跟全程+抓复盘”的思路，重视在日常工作中排除舆情隐患，在舆情出现后进行高效、妥善的沟通。

## 完善全媒体传播矩阵，加强信息透明度

为进一步加强公司的信息透明度，拓展公司对外、对内的信息沟通渠道，我们在2019年完成了集团层面的全媒体平台搭建。对外建成包括官微、官博、官网以及头条号、雪球号、新浪财经、同顺号、搜狐号、一点号、大风号、抖音、快手等企业号在内的全媒体矩阵；对内有《奥园人》杂志、OA新闻、大屏、电梯屏等多个宣传平台。

## 建立集团品牌馆，集中展示集团发展史

集团品牌馆于2019年7月开馆，城市更新展厅于2019年11月开始试运营，截至2019年末已接待外部来访269次，接待参观总人数2,929人；日均接待3次，参观者32人次；整体反馈接待满意度达100%。

## 反腐倡廉

中国奥园秉承“高效、诚信、责任、共赢”的企业价值观，坚持诚实守信经营，是广州市首家成立纪律检查委员会的非公企业。公司建立监察中心，构建全集团监察与廉洁教育体系，查处违规违纪案件，向集团董事会主席汇报廉洁建设工作，切实落实反腐倡廉职责，推动企业廉洁文化建设。

我们坚持诚信、廉洁的企业运营原则，受到政府和社会各界的高度认可，连续20年荣获广州市工商行政管理局、广州市企业信用促进会颁发的“广东省守合同重信用企业”殊荣，并连续18年荣获工商银行、农业银行、中国银行及建设银行颁发的“地产资信20强”殊荣。

2019年,中国奥园监察中心出台《中国奥园监察工作条例(试行)》,明确集团监察工作实行垂直管理,并向各二级集团派驻监察室,进行常态化监督和廉洁建设。目前,各二级集团派驻监察室积极行动,通过廉洁宣教、基层调研、监察巡检、案件调查、廉洁审查等方式开展廉洁教育和廉洁监督工作,并成功开展数起反舞弊案件调查,不断强化反腐震慑,净化企业风气,有力地助推公司业务合规发展。监察中心始终以集团核心利益为中心,预防人员腐败风险,严以律己、内强素质、外树形象,为集团建立干净廉洁的形象。



### 分赴四城 开展监察巡检与廉洁宣教

2019年10月14至18日,为贯彻执行以预防教育为主的监察工作方略,中国奥园监察中心各派驻二级集团监察室人员分赴沈阳、武汉、上海、无锡等地开展城市公司、区域机构监察巡检、基层调研暨廉洁宣教活动。各二级集团、区域机构相关领导及基层员工共计超过130人参与相关活动。

#### 廉洁宣教

监察中心就《中国奥园监察工作条例(试行)》进行专题解读和答疑,就条例中的新规定和要求进行重点宣贯,并通过法律法规解释、案例警示教育等方式开展廉洁宣贯。



#### 监察巡检

监察中心分别到相关项目的办公区域、营销中心、门店、仓库等场所,检查廉洁公示的执行情况。



## 企业荣誉

### 2019年集团所获荣誉

- ★ 荣登《财富》“2019年中国最佳董事会50强”,连续三年跻身《财富》“中国500强”
- ★ 荣获由中国房地产TOP10研究组颁发的“2019年中国房地产百强企业”第26名及“2019年中国房地产百强企业运营效率TOP10”
- ★ 荣获由中国房地产业协会、上海易居房地产研究院中国房地产测评中心联合颁发的“2019中国房地产上市公司综合实力30强”
- ★ 连续18年蝉联四大商业银行广东省分行等机构评定的“广东地产资信20强”
- ★ 连续20年荣膺广东省工商行政管理局颁发的“广东省守合同重信用企业”称号
- ★ 荣获国际权威财经杂志《机构投资者》全球房地产及建筑界别“最佳管理团队”、“最佳投资者关系团队—高收益债券”及“最佳债券发行—高收益债券”三项第一
- ★ 荣膺国际权威财经杂志《财资》(The Asset)“2019年度ESG大奖—金奖”及“2019年度最佳投资者关系团队奖”

- ★ 荣获由人民网主办的第十四届人民企业社会责任奖“年度扶贫奖”
- ★ 连续八年荣获由香港知名财经媒体《资本杂志》颁发“资本杰出中国地产发展集团”奖项
- ★ 荣获由中国房地产Top10研究组颁发的“2018-2019中国房地产年度扶贫标杆企业”
- ★ 荣获由新华网、中国证券报、上海证券报、新华社民族品牌工程办公室联合颁发的“2019粤港澳大湾区上市公司年度企业”
- ★ 荣获由中国指数研究院颁发的“2019中国房地产公司品牌价值TOP20”
- ★ 荣获由中国房地产业协会、上海易居房地产研究院中国房地产测评中心、易居企业集团雇主测评中心联合颁发的“2019中国房地产最佳雇主企业”

## 我们的社会责任

### CSR理念

中国奥园秉持可持续发展的理念,积极承担社会责任,以“成为世界一流的健康生活综合服务商”为企业愿景,关注利益相关方的诉求与期望,将责任融入到企业管治、文化、战略、内控合规等方方面面。

### CSR管理

#### 董事会对CSR工作的领导与监督

本集团董事会一直重视履行企业社会责任,承诺在业务运营过程中同时兼顾对环境和社会带来的影响,并已经制定相应的可持续发展管理方针。

在执行层面,董事会向各业务部门的高级管理层授予有关权力,并监督其对可持续发展方针的贯彻执行。

#### CSR工作小组

本集团已成立可持续发展工作小组,以监测集团在企业社会责任方面的表现。可持续发展工作小组由集团高级管理层领导,并由相关职能部门管理人员担任工作小组成员。小组的主要职责为:

协助集团于可持续发展方针中加入  
企业社会责任相关要素

制订可持续发展相关政策、具体行动计划  
和长远目标

按照已订立的行动计划和指标监督集团  
可持续发展的表现及进度



定期收集相关资料和数据以编制企业社  
会责任报告

定期向董事会报告集团的可持续发展表  
现以及最新发展动态,确保董事会接收充  
分信息并及时作出跟进

## 利益相关方沟通

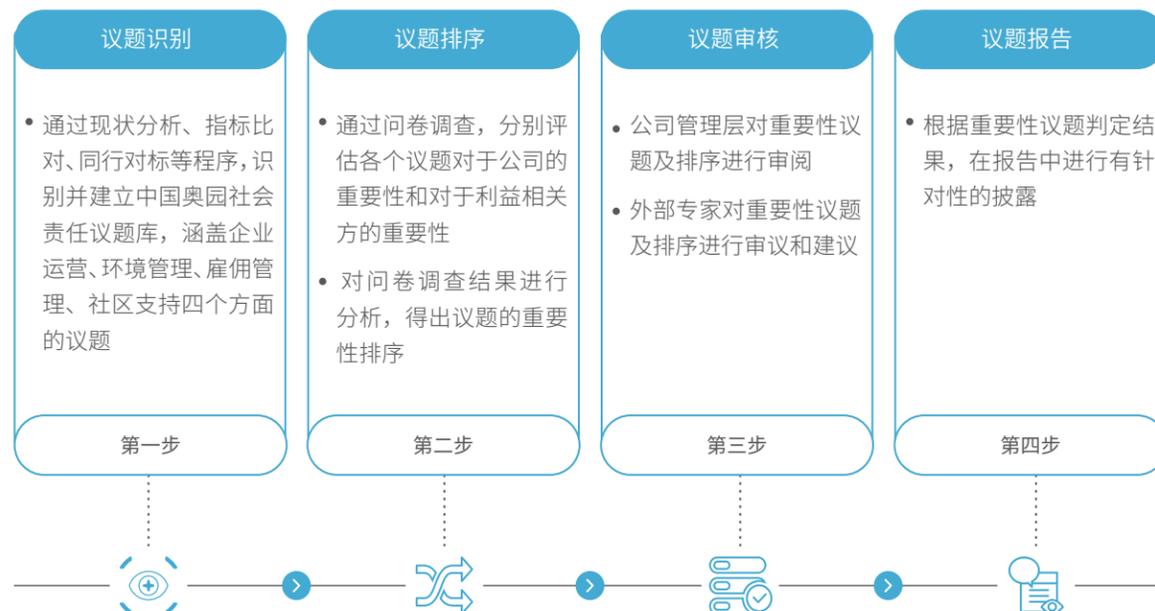
集团积极与内外部利益相关方保持良好沟通,及时了解相关方对公司的期望,洞察可持续发展相关的风险及潜在机遇。

集团将利益相关方分为以下六大组别,并建立针对性的沟通渠道:

员工	内部邮件及刊物	培训及简介会	员工活动	工作表现评估
业主及客户	集团网站	客户服务热线及电邮	客户问卷调查	客户面谈
投资者及股东	股东周年大会	年报及中期报告	新闻稿及公告	投资者关系联络
供应商、承包商及服务供应商	业务会议	表现评估	招标流程	业界论坛
政府及监管机构	政府法规网站	政府咨询文件	政府研讨会议	
社区群体	集团网站	新闻稿	慈善及社会服务	

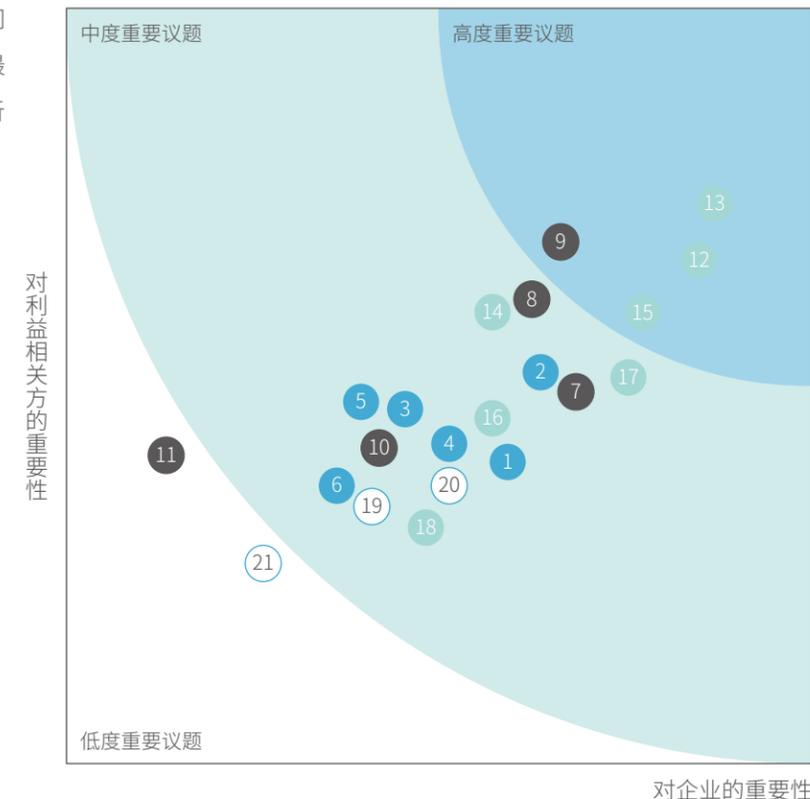
## CSR重要议题判定

中国奥园的社会责任重大性议题判定步骤如下:



通过对1,517份利益相关方调查问卷进行分析,我们得出中国奥园最新的企业社会责任议题重要性分析矩阵及列表如下:

- 运营管理
- 环境管理
- 社区发展
- 雇佣管理



中国奥园 2019 年企业社会责任议题重要性矩阵

### 高度重要议题

- 13 工程质量与安全
- 12 企业守法合规经营
- 15 责任采购
- 9 员工健康与安全

### 低度重要议题

- 11 民主管理
- 21 志愿服务

### 中度重要议题

- 17 响应国家政策
- 8 员工培训与发展
- 14 健康人居
- 7 雇佣管理与合规用工
- 16 科技创新
- 20 公益慈善
- 3 绿色低碳
- 5 绿色建筑与绿色社区
- 10 员工关爱
- 18 促进行业发展
- 19 扶持社区发展
- 6 识别及应对气候变化风险



本章所回应的SDGs 议题



本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

E2.22、E3.3、E3.4、G2.2、G2.3、G2.4、G3.1、P2.1、P2.2

本章涉及的HKEX ESG 指标

A3.1、B8.1、B8.2

## 立足湾区·共创繁荣

中国奥园深刻认识到只有把企业的发展与国家、人民需要结合起来，企业才会永葆活力。2019年伊始，国家《粤港澳大湾区发展规划纲要》（简称《纲要》）正式公布，中国奥园作为诞生于大湾区并已前瞻性布局湾区业务的企业，积极立足湾区主要中心城市，加快城市更新步伐，建设宜居、宜业、宜游的大湾区生活圈。与此同时，中国奥园立足湾区，辐射内地，积极推动城乡融合与县域发展。

## 湾区共建

中国奥园在大湾区产业资源储备丰富，产业基础雄厚，项目运作经验丰富。基于粤港澳大湾区的高消费人口基数和巨大吸引力，中国奥园继续落实“一业为主，纵向发展”战略，围绕房地产主业衍生商业营运、物业管理、健康医美、文旅养生、跨境电商等业务，通过良好的配套服务设施，为实体经济、产学研结合、科技创新营造良好的氛围，助力湾区长足发展。



### 深化校企合作，助推大湾区科技创新

中国奥园严格遵循《纲要》关于“建立以企业为主体、市场为导向、产学研深度融合的技术创新体系”，助力教育科研事业。奥园曾用170天建成“亚洲最美山谷大学”——北京师范大学珠海校区，并积极携手北京大学、暨南大学等高校深入推进产学研合作。中国奥园还将计划与北京大学拟成立的大湾区经济研究院深度融合，推动科技成果转化，以产、学、研、城融合打造科技复合地产。



### 中国奥园荣获“2019大湾区上市公司年度企业”大奖

2019年12月26日，在新华网、中国证券报、上海证券报、新华社民族品牌工程办公室联合主办的企业责任峰会上，中国奥园荣获“2019大湾区上市公司年度企业”大奖。主办方颁奖词特别表彰中国奥园在履行社会责任时表现突出，在文化交流、公益救助、绿色环保、青少年教育等方面持续助力，发挥了先锋模范作用。

## 城市更新

中国奥园将城市更新作为重要发展战略，成立奥园城市更新集团，全力推进“三旧”改造。我们秉承“城市更新，让城市更美好”理念，紧密契合《纲要》中提及的“改善城乡人居环境”思想，致力结合城市更新助推城市升级，大力发展城市更新改造。

### 拓展多个城市更新项目，提升大湾区城市面貌

截至2019年底，中国奥园已获取30多个城市更新项目，另有40多个项目正在有序推进中，大部分位于大湾区城市。目前，中国奥园在湾区布局上已完成9+2城市全覆盖。面对粤港澳大湾区对“三旧”改造提出完善城市功能、提升空间品质、保留建筑肌理、延续历史文脉、重塑城市活力和保护生态环境的更高要求，中国奥园以较强的资金实力、资源调配能力、产品研发能力以及较高的历史文化审美，助力城市改造迈上新台阶。2019年，我们在城市更新领域取得较大成绩，珠海斗门皇家花园顺利实现土地熟化。此外，我们还正式成为珠海翠微村实施主体，珠海联安村开发企业，广州南塱村合作开发企业。广州东塱村、深圳恩达、东莞岭头社区、珠海平沙奥园广场及鞍莲路等项目快速推进，为大湾区城市更新再添华章。

### 积累城市更新经验，形成“奥园旧改模式”

凭借多年运作，中国奥园积累了丰富的城市更新经验，依靠“专业团队+复合产业”两步走战略，我们将教育、医疗、养老、体育、商业等复合产业融入旧改项目，形成“奥园旧改模式”，打造城市更新项目样本，助推城市升级。鉴于在城市更新方面的倾力投入，奥园获评“十大城市更新新锐机构”“广东省三旧改造协会副会长单位”等荣誉。



小专题

### 中国奥园城市更新展厅

在城市增量渐冷，存量更新渐显的趋势下，中国奥园投身“三旧”改造大潮中，并以珠三角为核心辐射全国，成就多个精品案例。在此基础上，我们打造了中国奥园城市更新展厅，呈现奥园探寻中国城市更新有效途径的实践成果。

展厅选址于奥园旧改代表项目之一萝岗奥园广场内，面积约为1,000m<sup>2</sup>。展厅以丰富的设计表现形式，向公众展示了城市面貌的走向，以及新旧城市对比产生的宏大历史掠影，展示了奥园人在城市改造方面所倾注的心血。



城市展厅内景图



### 中国奥园助力翠微村“蝶变”，打造珠海旧改新标杆

2019年10月31日，珠海市香洲区城市更新局正式确认中国奥园为珠海翠微旧村改造项目实施主体。翠微古村是珠海市内历史最悠久、规模最庞大的城中村之一，有700年的建村史。中国奥园希望通过改造更新，使翠微村彻底打破从前固有的标签，建设成为现代化的高品质社区。与多数城中村大拆大建的更新模式不同，翠微村将采用“整体拆建+局部保护”的改造模式，注重保护翠微村的人文历史底蕴，保留历史记忆，实现村民—政府—企业三方利益的协调。



翠微村改造前后(效果图)对比

## 县域发展

重视县域发展，是中国奥园履行社会责任，助推均衡发展并辐射周边区域的又一重要举措。奥园高层十分重视县域发展，集团党委书记、总裁郭梓宁在《北京大学学报》上刊登其访学期间撰写的论文《奥园县域商业综合体开发运营策略》，即是对县域综合体开发运营模式高屋建瓴的探讨。奥园针对性分析了县域发展的可能方式，提出多角度县域发展升级策略。

### 县域产品升级

我们在原有的商业综合体和县域住宅模式基础上，进一步打造“商业+古街+住宅”，“文化产业+住宅”等多种产品组合模式，并通过加强标准化指导思想，增强项目快速复制能力。

### 县域设计升级

县域设计目前正以运营和品牌重塑县域商业综合体产品力。奥园县域设计正紧锣密鼓开展一系列产品升级工作，主要发力点在会所、样板房、商业景观等。未来将以创造沉浸式商业体验，进行场景体验包装、植入地域IP网红经济为主，在县域城市迅速复制落地。

### 县域管理升级

奥园县域从原有的组织架构，即部门总统筹结合专业线条分管负责模式，走向精细化管理架构，形成多维度管理。我们将进一步搭建县域品控体验组，实现全方位、立体维度的精准管控。

### 县域扶贫模式

中国奥园旗下县域综合体集团紧跟集团“双十双百”精准扶贫工程、爱心支教和“山海对话”等慈善公益活动，助力集团精准扶贫。我们在广东五华、贵州威宁、江西宁都等地开发大型县域综合体，通过“公司+农户+商场+电商”、产城融合等推行“奥园精准扶贫”模式，强化扶贫产业支撑，带动贫困区域发展和农民脱贫致富。

### 小专题

## 县域商业综合体

县域商业综合体一般是指在县域将商业、办公、居住、餐饮、会议、文娱、物流等三项以上功能进行组合形成的综合业态，是县域经济发展到一定规模的产物，其功能不仅仅局限于改善商业环境，高品质的综合体项目能够改善基础设施、优化县城的形象、提高城市档次，并带动县城第三产业发展，提供更多就业机会，创造税收，最终促进县域经济增长，引导城市文化，提高县城综合竞争力。

一个奥园县域商业综合体年均直接营业额10至20亿元，并直接创造税收5,000万元到1亿元，可以带动近千家中小企业创业经商，提供3,000个以上就业岗位，间接创造超过百亿元GDP和上万个就业岗位。



### 奥园县域商业综合体代表项目一览



#### ● 广东梅州市蕉岭奥园广场

于2016年9月开业，业态涵盖了购物中心、酒店、高档住宅等业态，为蕉岭县居民提供了大量住房和2,000余个就业岗位，促进县域城镇人口转化。

#### ● 广东梅州市五华奥园广场

于2017年1月建成开业后，带动了当地产业的调整升级，改善了当地的投资环境，让众多企业回到五华县投资，形成了以五华奥园广场为中心的商业圈，推动了当地产城协调发展。



#### ● 广西钦州市浦北县奥园广场

引入奥园广场开发商业综合体，被当地国土资源部高度肯定并列为盘活存量建设用地，登载在《中国国土资源报》上，成为保障用地力推县域经济发展典型。

#### ● 贵州毕节市威宁奥园广场

位于草海自然保护区周边，为了保障项目开发运营与自然生态环境的和谐统一，奥园项目团队进行了科学调研与准确定位，极大提升了土地的集约利用。





本章所回应的SDGs 议题



本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

E1.6、E1.7、M2.1、M2.2、M2.3、M2.4、  
M2.5、M2.6、M2.7、M2.8、M2.9、  
M2.10、M2.13、M2.15、M2.16、  
M2.17、M3.8、M3.9、M3.10、M3.11、  
M3.12、M3.14、M3.15、M3.16

本章涉及的HKEX ESG 指标

B5.2、B6.1、B6.2、B6.3、B6.4、B6.5

## 匠心建造·坚守品质

千亿奥园，品质当先。中国奥园积极布局新形势下品质保证体系，从保障工程质量、鼓励产品创新、完善客户服务和供应链体系等方面出发，构建中国奥园的“金牌品质标准”。

## 工程质量安全

工程质量安全是中国奥园产品的生命线,我们从工程质量安全体系构建和工程质量安全培训宣传入手,打造好物料、好设计、重环保的奥园优质工程质量安全体系。2019年,中国奥园多个项目均获得质量创优活动奖项。

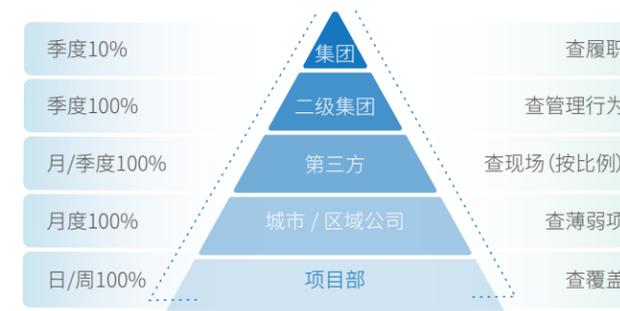
## 质量安全管理

中国奥园重视工程质量安全管理,构建了完善的质量与安全管理体系。我们制定了《工程标准做法及禁止做法》《第三方项目评估管理制度》《飞检管理办法》《产品交付作业指引》《分户验收作业指引》《供应商履约评价管理制度》《开发项目安全文明施工标准》《重大安全隐患管理办法》《开发项目安全管理标准》等制度,指导集团范围内下辖部门开展质量安全保障工作。此外,我们还会按季度聘请知名外部工程咨询公司进行质量安全评估,通过第三方视角评估公司质量体系。2019年,我们地产板块的第三方质量评估实测实量得分92分,安全评估得分89分,跻身行业前列。



### 工程质量安全五级检查体系

为保障产品质量安全,中国奥园建立了包括五个层级的工程质量安全检查体系。2019年全年,各层级开展安全检查6,976次,有效地保障了产品质量安全。



明确应急处置组织机构及职责,建立应急处置预案。发生突发安全事件后,事发单位负责人应第一时间启动本公司相应预案,在事态严重程度达到规定等级后,按流程上报。集团总部相关部门根据事件等级确定启动相应处置预案,介入事件处理。



### 工程质量安全问题快速响应机制

集团及各区域/城市公司、项目公司都成立了现场应急处理小组,制定处置预案,对突发事件进行及时解决和处理。在制度中明确规定了突发安全事件的上报流程和预案,以及对于迟报、瞒报的处罚。

## 质量安全意识提升

除做好质量管理和质量审查外,中国奥园从员工安全意识养成方面出发,通过加强责任人培训、举办安全活动、加强安全宣传等方式,全方位提升从高层至普通员工的安全知识、安全技能、安全意识和安全应急处置能力。

2019年度,我们利用质量安全月度会、运营大课堂及飞行检查等机会对下属公司进行制度、工艺标准培训,全年培训共计68次,参训人员1,160人次。各下属公司全年开展各类培训累计1,600余次,参训人员40,000余人次。



### 加强工程管理及总结培训,提升工程安全管理技能

2019年7月,奥园邀请培训机构专业讲师对城市公司工程负责人进行工程质量管理培训。培训提出项目质量管理“六大要点”,就工程质量问题的形成原因和破解方式进行了系统梳理和培训,并加强在工程策划阶段管控要求注重工程质量策划,开工及施工阶段应当注重安全文明施工,以及在项目后阶段实施质量评估。培训以项目全生命周期形式系统展示了实施项目过程中避免质量问题的方式,有效提高了工程管理人员安全知识水平以及安全应急处理能力。



### 工程质量月活动

中国奥园要求下属城市每周开展质量活动，每月开展质量综合评估活动，不定期开展质量专项行动。2019年度，先后开展了“暖心行动”“渗漏、空鼓、开裂及板厚专项检查”等质量专项行动。



## 质量安全荣誉

### 质量创优项目

威宁奥园广场、玉林奥园广场、台山禧悦台3个项目获得省级优质结构奖，台山禧悦台项目获得市级优质结构工程奖。

### 安全创优项目

威宁奥园广场、临澧奥园广场2个项目获得省级安全文明样板工地，东莞城市天地等6个项目获得市级安全文明工地称号。



威宁项目获得贵州省安全文明施工样板工地



台山项目获得广东省优质结构奖



玉林项目获得广西优质结构奖

序号	奖项名称	获奖项目	颁奖单位
1	贵州省优质质量结构工程杯	威宁奥园广场	贵州省住房和城乡建设厅
2	广西壮族自治区建设工程优质结构奖	玉林奥园广场	广西建筑业联合会
3	广东省优质工程结构奖	台山禧悦台花园	广东省建筑业协会
4	贵州省安全文明施工样板工地	威宁奥园广场	贵州省住房和城乡建设厅
5	湖南省安全生产标准化示范观摩工地	临澧奥园广场	湖南省住房和城乡建设厅
6	湖南省 2018 年度建筑施工安全生产标准化考评“年度项目考评优良工地”	奥园誉湖湾	湖南省住房和城乡建设厅
7	湖南省第九批“工程质量常见问题专项治理省级示范观摩工地”	郴州中源国际城项目三期	湖南省住房和城乡建设厅
8	省级房屋市政工程安全生产文明施工示范工地	江门泉林小镇项目三期 3 区	江门市住房和城乡建设局
9	广州市样板工地	奥园莲峰圣境	广州市建筑业联合会
10	广州市样板工地	奥园香雪公馆	广州市建筑业联合会
11	东莞市房屋市政工程安全生产文明施工示范工地	东莞城市天地	东莞市建筑业协会

序号	奖项名称	获奖项目	颁奖单位
12	衡阳市观摩工地和创文创卫标杆荣誉	奥园铂誉府	衡阳市建设工程质量安全监督站
13	常德市安全生产标准化示范观摩工地	临澧奥园广场	常德市住房和城乡建设局
14	2019 年度宁波市建设工程安全文明施工标准化工地	奥园慈溪观海卫	宁波市住房和城乡建设局
15	市级工程优质结构奖	江门泉林小镇项目三期 3 区	江门市建筑业协会
16	市级工程优质结构奖	江门泉林小镇项目三期 1-2 区	江门市建筑业协会
17	江门市优质工程结构奖	台山禧悦台花园	江门市建筑业协会
18	江门市安全生产文明施工示范工地	台山禧悦台花园	江门市建筑业协会
19	成都市优质结构工程、标化工地、绿色工地	成都卡地亚	成都市住房和城乡建设局
20	成都市优质结构工程、标化工地、绿色工地	成都奥园公园府邸	成都市住房和城乡建设局
21	玉林市建设工程施工安全文明标准化工地奖	玉林奥园广场	玉林市建筑业联合会
22	钦州市建筑施工安全文明标准化示范工地	广西浦北奥园广场	钦州市建筑业联合会
23	贵港市建设工程施工安全文明标准化示范工地	贵港幸福里	贵港市建筑业协会

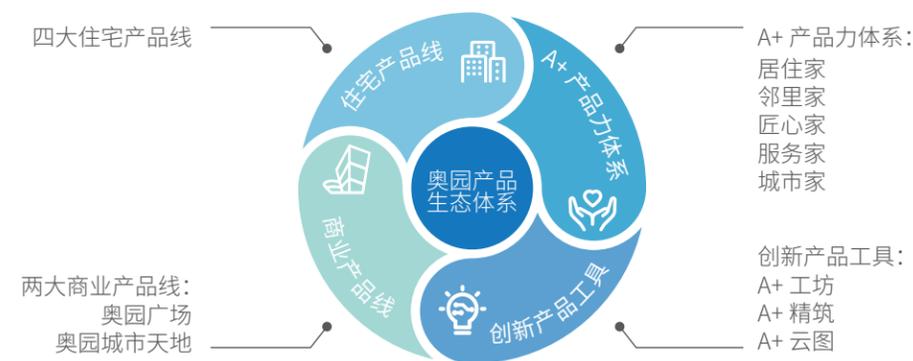
## 产品创新

房地产行业进入新的发展阶段，产品的设计、理念是未来竞争的先决条件，中国奥园充分认识到房产企业变革来临，抓住机会，构建奥园A+产品力体系，并完善产品标准化考核等制度体系，共同驱动奥园产品力提升。

## 产品体系

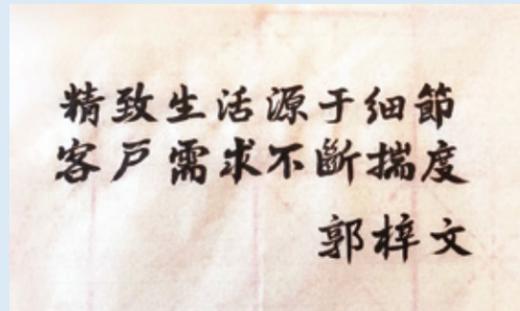
中国奥园以“构筑健康生活，营造智慧社区”为产品主张，逐渐形成奥园设计标准化产品体系，该体系涵盖奥园产品的制度类与技术类标准，为奥园产品发展提供了标准化的考核、管理、控制与审查制度，也为产品的生产与构建提供了全生命周期的技术标准，为产品体系打下制度框架和理论指引。经过不断发展，中国奥园构建了完整的产品生态圈。

此外，中国奥园各业务集团也积极构建个性化的产品体系。例如，奥园健康生活集团探索“医美+中医”的发展模式，奥买家则探索线上线下深度融合的跨境电商生态圈。





### 中国奥园A+产品力体系



“A”代表奥园 AOYUAN,也是象征着对卓越产品的不断追求。“+”代表着精益求精与无限可能,亦是对美好家园的不懈求索。

#### “构筑健康生活,营造智慧社区”

是立足以客户为中心、秉承企业文化的中国奥园产品主张,也是基于地产下半场的差异化竞争背景下,提出的具有战略前瞻和发展高度的基石型产品理念。基于此理念,我们提出基于健康、智慧理念的A+产品力体系。



#### A+ 居住家 做美好生活的艺术家

房屋回归居住的本质,家是美好生活的载体。奥园户型设计独立玄关、一体化公区、复合功能客厅和全功能主卧套,满足全体家庭成员的使用需求。给孩子以自由成长的空间,给父母以晚年生活的乐趣,给自己以收纳心灵的秘境。

#### A+ 邻里家 SOCIAL 景观,不止于观

中国奥园以健康智慧为出发点,给每一位业主提供一个归家有礼、运动有情、生活有方、随处有心的社区生活场景,加强人与人之间的交往。我们倡导健康的生活方式,营造智慧的居住环境,共享“社交”景观,创享美好生活。

#### A+ 服务家 三重健康服务体系呵护全家

服务温暖社区,智慧引领未来。中国奥园以配套设施、物业服务、智能设施为抓手,搭建全景式社区服务体系。保证居民生活安全,提升日常生活便利,更给予健康为主题的“奥式”关怀,让社区不仅是遮风避雨的场所,更是安放心灵的空间。

#### A+ 匠心家 好物好料,精工细造

中国奥园在构建理想生活的道路上从未松懈:搭建完善的集采体系,保证用材安全环保;编纂过硬的技术标准,作为产品标尺;借助智能化形成全流程的施工管理办法。保证产品品质,于细节处见匠心。采用好物好料,与百家一线品牌材料供应商签订战略合作,施工材料由材料供应商直接供应。并结合完善的供应链管理体系,保障施工用材安全。

#### A+ 城市家 多元共创美好城市生活

凭借对健康居住、商业生态、生活方式的深入研究,中国奥园以多业态板块齐头并进的发展战略,构建高品质、完整产业链。结合“健康”和“智慧”品牌核心理念为业主打造“健康生活一公里”。

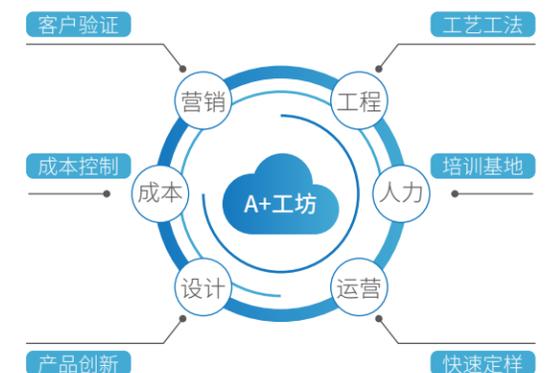
## 产品研发

产品研发是赋予产品生机的催化剂,也是助力企业脱颖而出的动力引擎。中国奥园坚持研发驱动,除组织传统的研发设计团队之外,为鼓励研发行为,培养研发环境,中国奥园构建线下“A+工坊”,并辅以线上辅助软件“A+云图”与“A+精筑”,为研发设计开通了“快车道”。2019年,中国奥园共支出研发费用约2亿元。

中国奥园充分尊重各方智力成果。对外,我们坚持使用授权正版软件,尊重设计人员劳动成果;对内,我们充分保障员工著作、设计作品等成果,协助并鼓励公司申报专利等保护知识产权行为。2019年,奥买家集团围绕双线购零售、AI技术、溯源技术等进行全方位知识产权布局,双线购专利与新零售、B2C、大数据领域的专利共同构成了“核心专利”+“外围专利”的专利壁垒雏形,全年新增知识产权累计超过200项。

### 中国奥园“A+工坊”,精心打造产品研发基地

2019年末,中国奥园“A+工坊”正式试运营,工坊占地近5,000平米,材料图书馆进驻材料近300项,为助力企业生产研发、方便工法展示、引导交流教学并提升企业形象起到了至关重要的作用。目前工坊已接待近千人次参观学习,大力推动产品实体化研发,为奥园产品落地提质增效。





### 奥园线上双“A+”，携手助力“云”研发



A+云图



A+精筑

2019年末，中国奥园定制版“A+云图”与“A+精筑”平台正式在奥园推广上线。作为提高奥园生产效力新工具，“A+云图”与“A+精筑”分别在助力企业开启设计管理新模式和促进建筑装修项目精细化管理方面起到了去繁就简的成效。

“A+云图”主要从助力信息留痕、助力精益设计、助力精准决策三个方面为奥园实现信息共享、管理留痕、赋能提效。目前，中国奥园下属4个设计中台、60余个区域公司、100余家设计供方、400余位设计管理管理人员、1,000余设计供方人员全面应用“A+平台”，开启图纸线上化管理的时代。云图产品是中国奥园产品战略的重要组成部分之一，在集团信息化管理战略中具有重要意义。

而“A+精筑”则基于10大空间体系、7组集成模块，每个单位模块匹配3维(效果、成本、材料)数据信息，通过实时效果、部品部件、成本三维联动为精装管理者提供全方位的可视化决策参照值。截至目前，53个区域公司，56个项目已进入应用阶段。

中国奥园线上双“A+”产品的开发应用，为奥园产品研发赋予了新的动力。

## 产品营销

我们履行责任营销，在项目示范区展示、项目开盘等营销层面均实施风险管控，并做到实事求是。2019年，奥园共有12个项目获得13项金盘奖，名列全国房企第15名，并有多个项目获得CREDAWARD地产设计大奖等其他国内国际奖项。



### 中国奥园“海德公园130号”项目获得由澳洲城市发展协会颁发的国际大奖

中国奥园在澳大利亚悉尼开发的明星楼盘海德公园130号项目(One30 Hyde Park)，赢得澳洲地产界重量级奖项——澳洲城市发展协会颁发的the Award for Excellence in High-Density Development“最佳高密度住宅开发项目”大奖，获得当地市场一致认可。

该项目是中国奥园于2015年在悉尼海德公园旁布局的首个境外项目，由中国奥园与澳洲实力本土发展商合作开发，国际知名建筑事务所精心设计，预售即创下当年的澳洲销售均价及单价纪录，成为当地房地产项目开发的经典成功案例。

海德公园130号，坐落在悉尼市中心黄金地段。在这里，国际大都市的流行文化、美食、时尚、艺术和运动配套触手可及。38层大楼将悉尼市中心最美的绿色明珠——海德公园尽收眼底，20万平方米的参天树林一览无遗，远可眺望悉尼歌剧院及悉尼湾，享280°无敌景色。



悉尼海德公园130号景观



One30 Hyde Park



悉尼海德公园130号景观

## 科技创新

中国奥园积极探索基于科技创新的驱动模式，我们打通了科技创新渠道，以科技合作为创新源头，通过平台、基金、基地联动，并“引资、引技、引智”，打造具有国际领先水准的智能科技园区及产业生态圈，促进先进科技成果转化。

在中国奥园“一业为主，纵向发展”策略引导下，奥园旗下各产业集团纷纷借助科技力量的东风，为自身发展赋能。2019年，奥园创新性地打造了奥买家跨境电商平台，致力于以数据驱动线上线下深度融合，为用户带来全场景的购物体验。科技集团秉承奥园复合地产的理念，专注“构筑健康生活”，积极拓展科技和产业资源，未来将在产业布局上形成“科技+地产+金融”三位一体的融合发展态势。资本推动科技成果的转化，产业助力地产发展，相辅相成，互利共生。



### 科技引领奥买家购物新潮流

奥买家集团是中国奥园旗下的跨境电商企业，专注于跨境领域创新生态圈。我们在业内首次提出“双线购”零售概念，依托不断创新的互联网技术和大数据支撑，形成了奥买家App、小程序及双线购零售门店“三店一体”的线上+线下购物场景，为用户搭建全场景式的购物体验。奥买家满足了用户“所想即所购”的个性化消费需求，通过用户客群画像、大数据应用等数据驱动技术，实现对线下店商品的精准分级，通过品类比例调整以及开店促销爆品等精准营销，满足了“千人千面”的购物需求。



在第二届中国进口博览会期间，奥买家全球购“5G未来零售展”受邀参展，其自主研发“5G”技术加持的互动式全场景消费备受关注，并荣登《人民日报》头版报道。



### “国家队+领军者”强力组合，打造创新联合体

奥园科技集团将投资入股中华国际科学交流基金会（下称“中科基”）大数据技术创新研究院，占股比20%。中国奥园将充分发挥自身的品牌、资金、开发建设和经营管理优势，与中科基大数据技术创新研究院的技术和人才优势高度结合，在科技成果转化和产业化方面形成乘数效应。

## 对外合作

中国奥园秉承开放姿态，积极寻求外部合作，我们探索多方合作模式，致力于实现优势互补、互利共赢的合作目标，与多个领域的优质伙伴建立了战略合作伙伴关系。

### 科技集团

科技集团寻求与地方政府、优质企业、知名机构及产业园区合作，并在股权投资基金及多层次融资上取得新进展，形成创新链、产业链、资本链联动，为集团构建了对外合作大平台。

### 健康生活集团

健康生活集团与上海市奉贤区“东方美谷”深度合作，打造“奥园美谷”，医美业务对接韩国知名医疗机构管理方式与医疗资源，奠定坚实基础发展基础。

### 奥买家集团

奥买家集团与京东物流等口碑物流公司合作，打造全球智能高效一体化的物流运营网络。

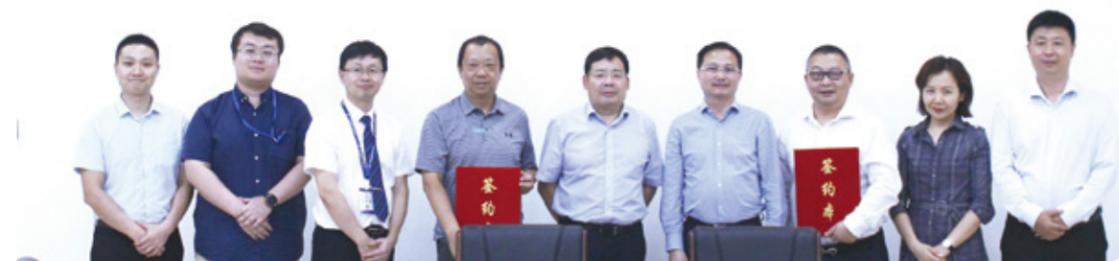
### 文旅集团

文旅集团积极寻求与知名度假公司合作，共同运营景区，实现优势互补与资源共享。



### 奥园科技集团“产学研”三方合作

奥园科技集团与浙江大学华南工研院、达泊智能科技有限公司签订战略合作协议，开展“智慧倍停”创新项目，打造工研院、产学研一体的标杆项目。该项目能够切实解决供给不足的停车难现状，与奥园自身业务能够充分发挥协同效应，意义重大。三方未来通过合作开发的模式，围绕大湾区，以地产反哺科技投入，以科技推动产业发展，以产业带动区域经济实力的提升。三方将加快推动项目落地，建立新型合作机制。



## 客户服务

现阶段房地产市场呈现供给新形势，新生代客户群体成为主力军。奥园高层意识到潜在客户群体注重产品服务体验特质，将客户关系管理作为构建企业核心竞争力的重要方向。我们深刻分析目前公司客户服务管理模式，进一步完善客户服务架构、升级现有客户服务中心、完善服务管理制度，并设定客户满意度提升等工作目标，致力于将客户服务水平提升至行业领先水平。

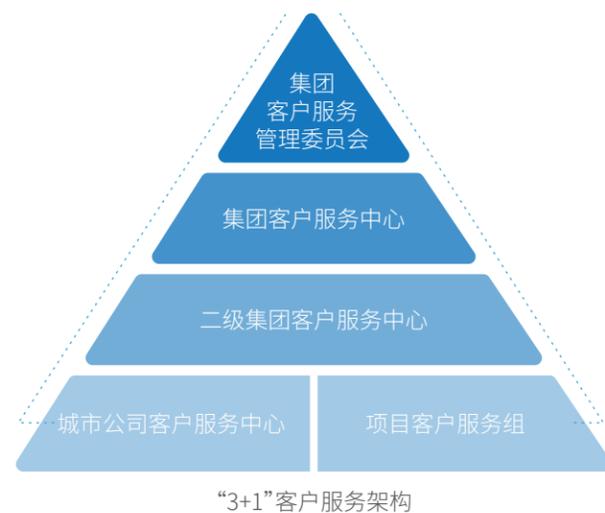
## 客户服务体系

客户服务组织架构完善是优质客户服务的根基，为此奥园客户服务中心进行了组织结构调整，在集团客户服务中心基础之上督促各二级集团成立客户服务中心，并再细化到每个项目设立服务组，实现了层层分布，全面覆盖到业务每一个触角，为客户提供近在咫尺、轻松可得的服务。

### “3+1”客户服务管理架构

为有效提升客户服务在集团的组织地位，完善组织架构，中国奥园以集团客户服务管理委员会为基础，构建了“3+1”客户服务管理架构，负责全集团范围内客户服务集中处理。

依照级别高低，我们依次建立了集团客户服务中心、二级集团客户服务中心、城市公司客户服务中心三个层级的服务机构，外加项目客户服务组，负责特定项目专职客户服务。各级客服中心忠实履行工作职责，层层监督，发挥全方位客户服务能力。



在完善组织架构之后，奥园进一步建章立制，为服务中心注入制度“灵魂”。2019年，在以《客户服务管理制度》基础之上，完善了客户服务体系“九大制度”的制定与发布。涵盖如项目风险规避、客户投诉处理等与客户接触及业务往来全生命周期服务指南和操作规范，为奥园服务体系提供了有效制度手段。

## 客户服务制度体系

2019年，中国奥园客户服务中心全面制定并颁布覆盖几乎全部客户服务的指导性制度，内容涉及风险防范、售前服务、售后服务与客户维系等相关方面，性质涵盖从纲领性指导文件，到具体操作流程，共9个主要文件。此外，客服中心进一步向各职能中心和二级集团发布《关于重申客户投诉处理时效及品质的通知》，强调认真对待客户投诉并加强客户投诉管理与处理效率。



制度发布文件

## 客户服务体验

针对重点服务领域，中国奥园旗下各集团各显其能，着力提升客户服务体验。旗下健康生活集团从物管、商管、大健康（医美）等板块着手，寻找客户服务“痛点”；旗下文旅集团酒店管理按照星级酒店服务标准严格要求；旗下奥买家集团建立了覆盖采购、物流、售后等过程的服务标准。



### 健康管家服务模式

奥园健康生活集团为提升住宅物业服务体验，推行健康管家服务模式：针对物业管家，我们开展健康常识培训，并给所有管家配备健康管家包，内含创口贴、医用纱布、体温计、急救手册等，提供健康应急帮助。此外，管家朋友圈每周四发布“悦健康”系列文案，奥园悦生活公众号每个节气节点发布“健康管家”系列推文，在13万余名业主中传递健康理念。基于用心的物业服务，我们荣获中国物业服务百强企业第15名、中国特色物业服务领先企业-智爱生活、中国物业服务年度社会责任感企业、物业服务企业上市公司10强和物业服务企业品牌价值50强等称号。

## 客户投诉处理

中国奥园重视客户意见反馈与投诉处理,我们将客户呼叫中心的建设作为客户服务中心重点工作规划之一。2019年,奥园整合了400呼叫系统,并颁布《400客服热线投诉处理制度(试行)》《呼叫中心标准化服务操作指引》,通过集团客户服务中心实施管理,围绕统一受理、高效解决、质量管控、数据分析的客户体验管理流程,极大提高了客户服务体验和效率。2019年,客户投诉月度关闭率达85%,有效投诉关闭率100%,回访满意率约80%。

此外,中国奥园旗下各集团针对自身业务员建立了自身服务体系,如奥园商管完善《商业运营中心(营运)商户服务管理制度》等制度,及时处理客户反馈;奥买家集团建立了客户售后服务24小时审核机制。

小专题

### 400呼叫系统

400呼叫系统是中国奥园根据客户服务中心工作需求与客户沟通需求量身打造的奥园客户沟通渠道,它具备界面友好、操作简单、功能强大、数据记录准确且便于维护和管理的特点。通过400呼叫系统,服务中心员工可以较为系统化地处理来自客户的投诉,为客户提升服务体验。基于其强大的部署架构与呼入呼出功能,还可以同时实现部门间资源共享,多种业务办理和市场营销等集成功能,替代了以往简单电话接听登记的咨询方式。

呼叫中心功能主界面



### 跨境电商业务售后无忧服务体系

中国奥园跨境电商板块奥买家集团致力于为客户带来无忧购物体验。我们在售后服务部门内设电话组、在线组,并采取24小时内审核机制,帮助合作商家搭建完善售后体系,将用户服务做到极致。同时,奥买家支持七天无理由退换,且提供非正品保险理赔,为用户购买的每一件自营商品进行承保,保证100%正品。

## 客户满意度提升

中国奥园建立了《客户满意度工作目标及考核办法》,引入第三方咨询公司,每半年对客户满意度进行调研,调研成绩作为客户服务工作的重要衡量指标,督促客户服务水平提升。针对较容易产生纠纷的事项,如项目开盘、产品销售,我们针对性地制定了如《项目交付启动管理办法》等制度,严格把控项目质量,降低投诉比例,辅助客户满意度提升。此外,中国奥园在客户关系维护及满意度提升层面着手,建立客户忠诚度基金,用于优化园区品质、组织客户活动等事宜,增强客户粘性。

为了践行“所见即所得”的客户理念,让客户明明白白购房,全面提升交付产品品质,我们针对开发过程中开放开盘、交付等各节点制定《示范区联合评审管理办法》《项目开盘前风险检查制度》《红线内外不利因素公示操作指引》《项目交付启动管理办法》《交付区联合评审管理办法》等制度,提升客户购房及居住体验。

2019年,奥园商管全方位对旗下各商业项目进行满意度提升,通过制定满意度方案,实施满意度计划,并发布满意度报告,将客户满意度上升到战略层面。商管中心还开展了“固本强基、精益求精”活动,进一步提升服务品质,树立行业品牌形象,增强客户满意度和幸福感。

案例

### 奥园物业“悦服务”模式

奥园物业已完成悦服务模式三次探索,分别推出悦服务1.0及2.0及悦服务“五个一”体系,为后续悦服务迭代打下坚实基础。悦服务研究院的成立为悦服务体系再次升级提供良好契机,在奥园健康与行业平台强大的资源支持下将加速悦服务模式的研发,进一步提高奥园物业服务品质,提升客户满意度。



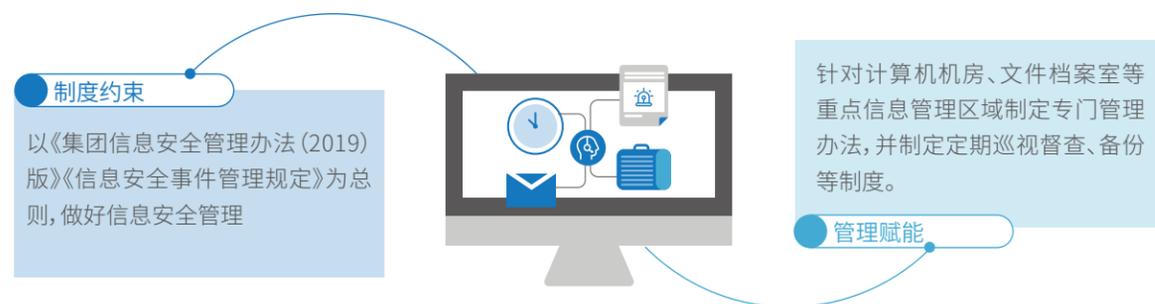
## 客户信息安全

### 公司信息安全保护举措

保护信息安全成为信息化时代企业面临的新挑战。中国奥园尤其重视信息安全建设，制定《信息安全管理办法（2019）版》《信息安全事件管理规定》等制度，对不同影响程度与发生原因的信息安全事件制定了指导性处理方法。此外，公司构建信息安全领导小组与信息安全工作组，履行信息安全维护责任。通过以上举措，中国奥园有效构建了公司与客户信息安全保护屏障。

### 客户信息与隐私保护

在公司构建的信息安全网络下，我们十分重视客户信息与隐私保护，通过不断完善技术屏障，防止信息泄露，并注重内部员工监管，防止内部员工泄露用户信息。



### 案例 奥买家通过技术手段保障客户信息安全及资金安全

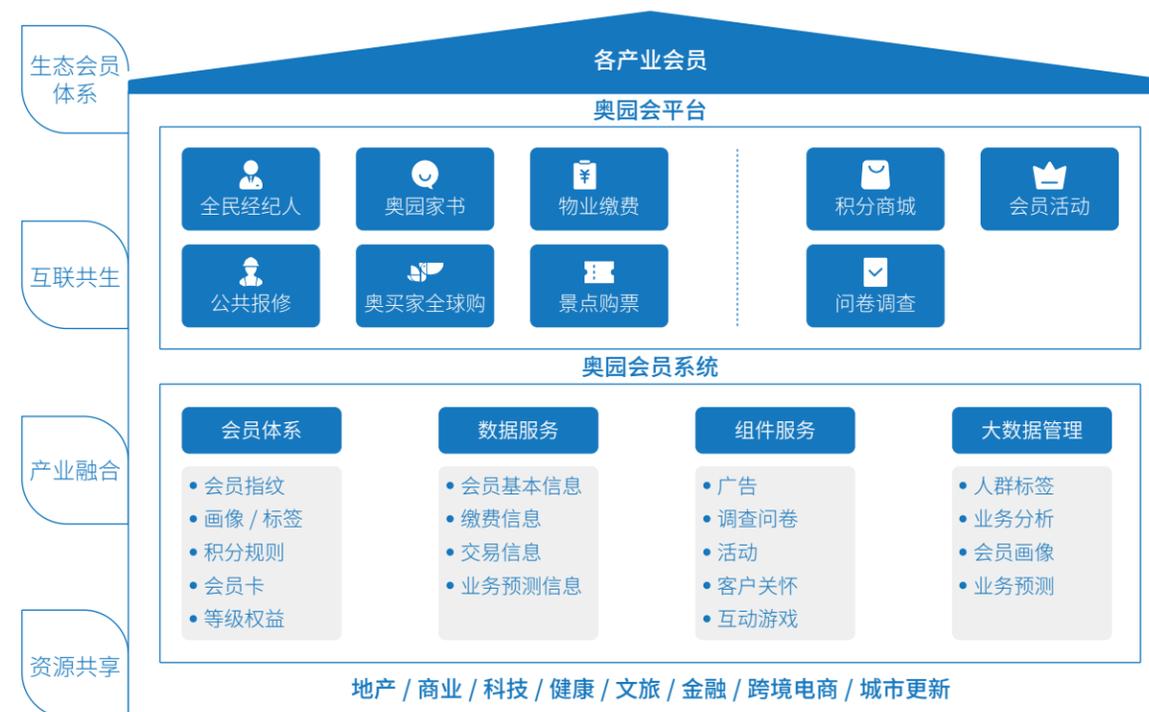
奥买家不断健全支付环境，强化诚信意识、完善网络支付的运作程序，保障客户信息及资金安全。交易过程中，通过设置多重程序验证支付方身份的真实性，确保支付流程安全可证。其次，奥买家注重内部监管，通过加强人员监管，防止出现内部员工泄露用户信息。针对用户信息安全问题，奥买家通过技术手段加强对数据访问、处理等环节的多重审核把控。

## 客户会员平台

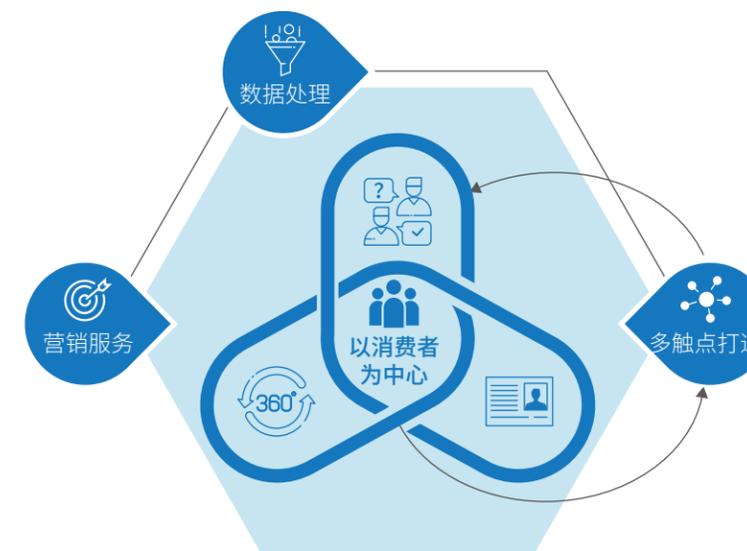
为更好地服务客户，我们开发了“奥园会”线上会员管理平台，通过线上会员管理方式极大提高了客户服务的准确度与便捷程度，降低了服务成本。此外，“奥园会”还与各大产业各自平台建立互联互通，促进系统与平台协作，打通奥园旗下各大产业之间的业态壁垒，实现全渠道、全场景、全业态的数据开放共享，以提供更加便捷的服务和消费体验，将客户服务工作贯穿到房地产开发及配套产业的全生命周期，深耕客户满意度与忠诚度，真正将服务回归到“人”。

## “奥园会”线上会员服务体系

奥园会体系是奥园基于客户服务打造的线上会员服务生态体系，包含奥园会员系统、奥园会平台等系统。以平台运营模式，奥园会建立起全新的跨板块的数字化会员服务、营销新模式，实现“会员统一，权益共享，积分互通，整合营销，数据智能”等目标。通过奥园会体系，我们不但实现客户服务线上办理、客户信息资源共享，还可以通过大数据实施跨平台精准营销、智慧社区营造，深度提升客户服务能力。



奥园会系统功能组成



奥园会系统服务理念

## 供应链管理

中国奥园重视供应链管理，严格规范供应链和采购行为。我们严格以《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》为准绳，在制定《成本管理制度（汇编版）》的基础上，细化下发《供应商入库流程及审核工作手册2.0》等相关制度，形成闭环管理，加强公司对供应商体系管控，并为公司招采行为提供详细实施依据。

## 供应体系构建

2019年度，中国奥园共有  
合作供应商

**2,016**家

中国奥园以制度为准绳，构建起阳光招采平台，根据公开、透明、诚意的原则寻求优质供应商资源，建立严格供应商入库考察流程，多维度、多方位细致责任考察，建立全专业供应商库，培养优质战略合作伙伴，季度性对合作供应商进行履约评估，通过三方巡检、飞检、抽检等措施综合评估供应商，从数量、质量、配合度、履约、责任等对供应商库维护更新，构建公司完整优质供应链。

## 供应链管理

计划性管理	多形式巡检	大数据管理	信息化管理	新技术新工艺优化
加强计划性管理手段，插入集采全景计划节点，形成展示区-招标-进场三重策划	启动多种形式过程巡检，对工程量复核、合同签署、付款及时性进行监察考核	采集信息大数据分析，通过数据发现问题，精准提升管理效率	通过信息化手段，线上全流程，提高执行效率，形成有效大数据沉淀，指导管理提升	重视合作伙伴及现场一线的反馈建议，组织专项技术交流，优化技术，合理开展品质提升成本管控

## 供应链体系搭建目标



## 供应商沟通与培训

中国奥园重视与供应商交流，构筑共生共融的合作关系。我们通过开展专项研讨会、项目现场专项交流等形式，提升了双方对接效率，增进了彼此的信任和依赖。2019年，我们针对供应商举办了防水、橱柜等专题研讨会，并组织工程设计人员对合作现状、改善措施、新材料新工艺等方面进行研讨，提升了安全和质量水平。此外还组织了年度合作伙伴大会，宣贯分享，表彰优秀。



### 匠心铸品质 融合赢未来——中国奥园召开2019年合作伙伴大会

为进一步与合作伙伴加强交流、深化合作、互利共赢，中国奥园于2019年11月26日召开2019年合作伙伴大会，本次大会主题为“匠心筑品质、融合赢未来”，邀请近150家集采类和工程类合作伙伴共250余人参会。会上，奥园高层领导就供应链建设、招投标管理、廉洁采购、供应商评估等多方面进行了主题分享，并从招投标、施工、结算三大阶段对合作伙伴提出具体要求和建设，以促进双方友好合作。本次大会对63家优秀合作伙伴进行表彰。



## 廉洁招采

中国奥园重视供应链廉洁，执行阳光采购举措，为贯彻集团领导对集采及工程招标的要求，保证集采及工程招标公开、公正、公平、廉洁、透明。我们依据《监察工作条例》的要求，严格管控；建立阳光招采平台，公开透明单位寻源；合同附加廉洁条款，以法律强控采购行为。



本章所回应的SDGs 议题



本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

S1.6、S2.1、S2.2、S2.3、S2.7、S2.8、S2.9、S2.10、S2.11、S2.12、S2.13、S2.14、S2.15、S2.16、S2.17、S2.18、S2.19、S3.1、S3.3、S3.4、S3.5、S3.6、S3.7

本章涉及的HKEX ESG 指标

B1.1、B2.1、B2.3、B3.1、B3.2、B4.1、B4.2

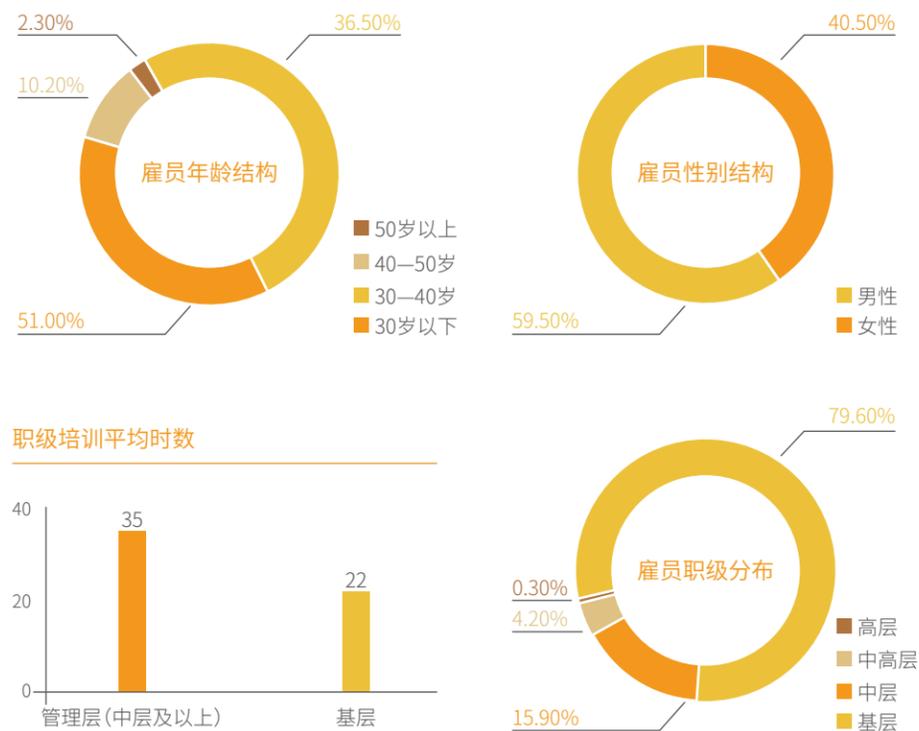
## 以人为本·成就员工

中国奥园秉持“以人为本、德才兼备、崇尚奋斗、业绩导向”的人才理念，持续优化员工“选、育、用、留”全周期管理体系。我们秉持公平公正的原则为合适的人才提供工作机会，保障员工的合法权益，重视员工关怀与激励，关注员工职业安全与健康，为员工搭建职业培养体系及职业晋升通道，营造激励奋进的工作氛围，追求员工与企业的共同成长。

## 合规雇佣

中国奥园严格遵循《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，确保招聘及雇佣的合法合规。2019年，我们进一步更新了《人力资源管理制度手册》，明确任用回避原则及各岗位基本素质要求，规范招聘工作流程和要求，为员工提供公平合理的就业机会，公正对待任何不同文化背景、性别、宗教、婚姻状况的人士。

2019年，中国奥园员工总人数为16,504人。通过举办人才见面会和超级人才跑道计划等活动，吸引优秀应届毕业生和有经验的社招人才，其中成功录取400多名来自清华、北大等高校的优质毕业生。在各用工环节均无使用童工或强制劳动的情况出现，劳动合同签订率为100%。此外，我们还雇佣了180名残障人士，均与其他员工享受同等待遇。



2019年，中国奥园获得“中国最佳雇主”“中国房地产最佳雇主企业”和“人力资源管理杰出奖”等七项大奖，进一步加强了雇主品牌建设。



“2019年度中国最佳雇主”

“2019中国房地产最佳雇主企业”

“2019人力资源管理杰出奖”

“2019大学生喜爱雇主”

## 薪酬福利

中国奥园重视员工权益保障，遵守国家及集团制定的薪酬福利政策制度，并在2019年优化《事业合伙人管理办法》等十项内部规章制度。我们结合行业薪酬水平、公司经营现状及内部职级标准，构建“固定薪酬+浮动薪酬”正向激励体系，依照员工岗位职责、学历资历、任职能力等岗位评价要素科学制定薪资标准，并实行年度调薪机制，鼓励员工多劳多得。同时，中国奥园推行股权计划和事业合伙人制度，与员工共享企业发展成果。

中国奥园还为员工提供社会保险、法定节假日、补贴津贴、员工饭堂、员工活动等全方位福利，并积极推行“无忧计划”，为高管提供全方位关怀，提升员工归属感。2019年，我们员工社会保险覆盖率为100%，员工人均带薪年假天数为7天。

## 安全健康

中国奥园严格遵守《国家安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，制定了《安全管理制度》等内部制度文件，完善安全管理体系建设，涵盖组织职责、安全考核管理等方面，明确工作要求与安全红线，降低员工、合作方及客户受伤风险。同时，我们加大安全健康宣教工作力度，提高员工安全意识，保障员工安全与职业健康，过去三年无因工死亡事件。10个地产开发项目取得市级/省级安全文明标准化工地证书，6个项目被当地住建局列为安全生产标准化观摩工地。

## 职业安全健康管理

中国奥园建立安全责任制度，层层签订年度安全责任状，并提升安全管理团队配置，切实落实安全管理责任。同时，我们严格执行《危险作业安全管理标准》《营运场所消防设施标准化手册》等规定，规范业务流程和安全设施设备配置，为员工营造安全工作环境。此外，我们积极开展项目安全履职能力考核，强化安全责任监管，保障员工安全生产。2019年，中国奥园开展安全检查6,976次，发现各层级待整改优化项共7.4万项，整改完成率99%。

中国奥园不断优化员工健康管理，为员工提供年度健康体检，通过健康干预有效控制和防患职业病，提高员工健康意识。此外，我们还倡导健康生活理念，组织运动社团和员工运动会等体育活动和心理咨询服务，鼓励员工积极锻炼的同时，纾解精神压力，减少员工亚健康状态。

## 安全意识培养

安全文化建设是保障员工职业安全的基础性工程。中国奥园编制《安全文化手册》，明确安全行为准则和安全红线。同时，我们通过组织“安全生产月”和“消防月”等宣传教育活动，开展安全应急演练和防护用具实操，培养和增强员工的安全意识，减少安全事故风险。2019年，中国奥园开展员工安全生产培训共4,777次，参与安全生产员工76,096人次，开展安全生产应急演练6,546次。



### 安全管理专项培训

2019年11月23至24日,中国奥园安全管理中心与行政人事中心共同组织营运业态安全管理人员召开营运项目安全管理培训观摩会,通过理论培训与现场观摩相结合,提升安全管理人员专业技能。



### 一系列 消防安全宣传

集团下属各项目通过挂设条幅、室内室外广告屏、宣传展板等开展消防安全宣传460次,参与人数达37,074人,增强活动氛围,促进人人参与。



### 一系列 消防安全检查

集团各下属公司组织对施工现场、办公区、生活区、商场、酒店、住宅、文旅游乐场所、销售中心等场所的消防器材、消防用水保障、配电系统、消防系统、电气设施、动火作业等开展消防安全检查共计433次,参与人数达2,519人,及时发现消防安全隐患,杜绝火灾事故。



### “防范火灾风险、建设平安奥园”为主题的消防月活动

为了践行企业责任,提升全员消防意识,营造消防安全氛围,中国奥园组织旗下各二级集团开展以“防范火灾风险、建设平安奥园”为主题的消防月活动,开展了“五个一”行动:

### 一系列 消防安全培训

集团各下属公司组织施工单位、监理单位、商户、业主、员工开展消防安全培训共计594次,参与人数10,123人,培训内容主要包括火灾案例警示、消防安全知识宣讲等。



### 一系列 消防应急演练

集团各下属公司组织开展消防灭火演练、火灾应急逃生演练共计314次,参与人数7,164人,有效提高消防器材使用能力及事故应急综合能力。



### 一系列 消防装备展示

集团下属各项目结合生产经营特点,向一线人员详细讲解关于消防装备的使用办法,通过理论与操作相结合增强全员消防装备的使用常识,并展示微型消防站、消防灭火装备等共计292次,参与人数6,500人。



## 培训发展

人才是企业的核心竞争力。中国奥园始终坚持为员工创造更多可能性，依照《人力资源管理制度手册》培训管理及人才发展相关规定，全方位培养员工，打造多元化员工职业发展通道，助力员工全面发展。我们为员工提供公正、透明的职业发展体系，制定多元发展职级体系，优化晋升机制，完善人才发展体系。同时，我们严格依照员工培训相关规定，每年制定培训计划，完善人才培训体系，激发员工自主学习热情，提升自身能力，实现自我价值。

## 人才培养

中国奥园一贯高度重视人才培养，先后建立共创学院和管理干部学院(特别针对干部培养而设)，覆盖各层级员工开展人才培养项目，帮助员工持续成长及发展。目前，学院已形成“三纵三横”教学体系，致力打造领导力、文化力和专业力三大支柱能力培养体系，同时，积极开展学院主导精品项目、业务线条合作项目、业界交流输出项目三类培训项目。从专业到管理，从学习到实践，学院全方位地帮助员工提升知识、技能和素质，满足员工职业发展所需。

2019年，集团重点开展帮助新员工融入企业的“AO-STAR奥星计划”和为中层管理者提升综合能力的“鲲鹏计划”等系列人才培养计划。2019年全年，集团培训总课时为约40万小时，员工平均培训学时约24小时，投入培训总费用为人民币2,000万元。



### 奥园共创学院

奥园共创学院及管理干部学院分别于2017年、2019年相继成立，学院紧跟企业发展战略，以人才培养、文化传承为主要使命，目前学院已经形成领导力、文化力、专业力三大能力培养支柱。学院集团总部及二级集团分院合力打造了冠军计划、登峰计划(原鲲鹏计划)、领航计划和腾飞计划等领导力发展项目，输出了匠星、雄鹰、悦将、旅人、技术精武门等专业力提升项目。



### AO-STAR奥星计划

AO-STAR奥星计划是中国奥园为优秀应届毕业生打造的职场筑梦计划，寓意对“奥园星能量、星势力”的培养。集团为新入职的应届毕业生提供专业导师与直属上级双线辅导，推动新员工快速成长。同时，集团平均1年为新员工完成一次岗位晋升，保障新员工成长通道，助力新员工迅速成长为卓越的奥园人。

2019年7月23日至27日，集团开展“奥星启程 圆梦非凡”入职集训活动，组织32名新员工开展培训课程和课题研究、参观实践、团队熔炼、文体活动五大板块活动，提升业务知识、心态认知、素质技能、企业文化等素养。



### 鲲鹏计划

“鲲鹏计划”高管培养项目以“锻造奥园未来卓越管理者”为目标，从集团企业文化及发展战略出发，从“战略、组织、运营、团队”四大方向切入，提升总经理级别员工的综合能力，助力高层管理人员管理效率提升，支持集团业务高速发展。

2019年4月，鲲鹏计划顺利开展，在为期八个月的时间里，25位学员共同学习战略思维、财务资本、组织能力、卓越领导力四门课程，建立起管理者必备的核心知识体系，并结合“课堂培训+行动学习+反馈赋能”三线合一的培养体系，做到知行合一、学以致用。





### “知行合一”职业条线专项培训

“知行合一”职业条线专项培训是集团以“助力专业条线一线赋能”为目的，开设的系列专业条线培训。该专项培训促进专业条线内部知识、经典案例沉淀与共享，加强工作实践行为的标准化、奥园化。

“知行合一”职业条线专项培训第一季在2019年10月启动，培训覆盖了7个专业条线，由40位讲师，倾力打造41门课程，共计1,450位员工参与，为专业条线员工提升专业知识与实践技能。



## 职业晋升

中国奥园持续完善人才选拔机制和员工职级体系，搭建多元化职业发展通道，明确管理序列、专业序列和辅助系列职级体系，鼓励员工多样发展。同时，集团为员工提供完善的人才活化机制，落实以绩效评估为基础的晋升制度，并通过人才选拔、轮岗机制、内部调岗、内部竞聘、人力巡检等人才流动方式，最大程度发挥员工潜能与价值。



### “星耀”管培生计划

为了人才传承，中国奥园推出了从应届生中甄选、培养营销高级管理人才的“星耀”计划。通过系统、科学的培养，使星耀生逐步成长为集团营销管理梯队与专业梯队的重要骨干，与集团携手发展。



## 员工关爱

为加强员工对企业的归属感，中国奥园积极开展丰富多彩的员工关爱活动，如五一劳动节的“交换爱”活动、母亲节的“爱与感恩”活动等节日主题活动、迎春晚会等多种文体活动、每季度的员工生日大型庆祝会、员工家属开放日等等，为员工送上真挚的关怀，关注员工工作与生活的平衡。

同时，中国奥园积极帮助困难员工，发动集团全体为罹患重症员工捐款，让员工感受到企业温暖，增强员工对集团的归属感和凝聚力。2019年，集团开展关怀活动共12场，帮扶困难员工2例，为困难员工捐款人民币71.27万元。

中国奥园时刻关注员工的沟通管理。集团加强民主沟通，建立了双向沟通机制，通过绩效面谈、员工座谈会、总经理开放日等渠道与员工积极交流，实现信息有效传递。同时，集团建立“Ao Office”移动工作平台，增强集团内部、员工间交流互动，提高员工沟通积极性。



### 母亲节特别活动“送爱回家”

2019年5月11日下午，中国奥园集团举办了母亲节特别活动——“送爱回家”，致敬集团奋斗者背后的家人。

集团为员工提供各种美工材料和DIY工作台，由员工亲手制作DIY贺卡，打印附上精心拍摄个人照片及与母亲的合照，并亲手书写感谢信，向母亲表达感恩。活动结束后，集团统一将照片贺卡邮寄给员工远方的家人，传达员工的心声。



### 员工季度主题生日会

2019年，中国奥园总部为全体员工举办4场不同主题的生日庆祝会。





本章所回应的SDGs 议题



本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

E1.3、E1.5、E1.7、E1.9、E2.1、E2.2、  
E2.3、E2.4、E2.5、E2.6、E2.9、E2.12、  
E2.13、E2.14、E2.16、E2.24、E2.25、  
E3.1、E3.2、E3.6

本章涉及的HKEX ESG 指标

A1.1、A1.2、A1.3、A1.4、A1.5、A1.6、  
A2.1、A2.2、A2.3、A2.4、A3.1

## 绿水青山·健康生态

中国奥园积极响应国家生态文明建设号召，秉持“构筑健康生活”品牌理念，开展环境保护和节能降耗工作，并在绿色建筑、绿色建造、绿色运营、绿色办公等领域持续探索，开拓企业可持续发展的绿色道路，构建绿色宜居社区，创享美好生活。

## 绿色建筑

中国奥园推崇绿色发展,严格遵守《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》《中华人民共和国大气污染防治法》等相关法律法规,积极将环保理念融入企业发展,为客户打造高品质、低能耗、使用可再生资源的绿色建筑。

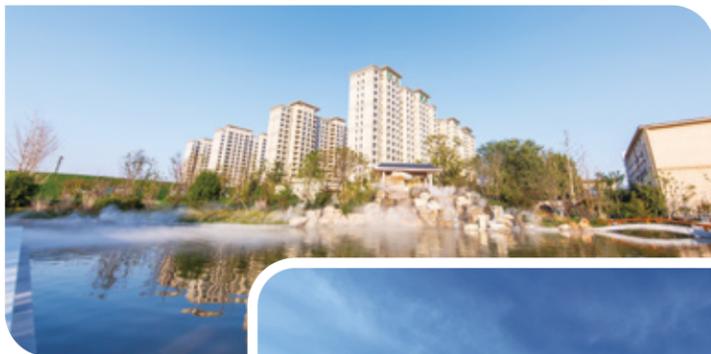
中国奥园在多个项目实施海绵城市建设,收集雨水和灌溉水循环再用,减少水资源浪费,也增加项目绿化面积,达到净化空气、吸音减噪和调节气温效果。同时集团还加强无铅水龙头、节能灯管等环保材料在项目中的应用,为业主提供绿色健康的居住空间。



### 奥园长安壹号打造低能耗绿色住宅区

2019年,中国奥园规划在石家庄市长安区北二环北侧,构建用地面积61,935.94平方米的超低能耗示范建筑区——奥园长安壹号。

项目采用被动式超低能耗建筑体系,二星级绿色建筑等技术标准,应用高效外围护体系、被动式外门窗体系、外遮阳技术、高效热回收新风系统、严密的气密性设计、可再生能源利用技术等被动房技术,并结合垂直绿化、同层排水技术、光导技术、雾森系统和海绵城市设计,打造“恒温、恒湿、恒氧、恒静、恒洁、恒智”的六恒人居环境。



## 绿色建造

中国奥园关注建筑开发对生态系统的影响,在项目开发前后,开展项目周边环境评估和环保验收工作,分析、预测及评估项目对生态系统与生物多样性的影响,并在项目实施园林绿化的过程中,丰富绿化植物种类的同时,注重养护植物,防治病虫害,保障生物多样性。

此外,奥园严格遵守《建设项目环境保护管理条例》《建设工程施工场地文明施工及环境管理暂行规定》等相关法律法规,推动绿色施工实践。集团积极推广装配式工程和铝膜体系等环保新工艺,减少建筑废弃物、施工噪音和现场扬尘。同时,针对施工现场对周边环境造成的废弃物污染、光污染、噪音污染及尘土污染,集团多措并举减少相关影响,减少废弃物排放和实行资源回收利用,保护环境。

集团对建筑废料进行分类存放,不仅由有专业资质的建筑垃圾处理场地进行回收处理,还设置污水沉淀装置,加大循环用水,并在地产板块项目开始进行土方回填,减少废弃物排放。

集团要求承建商使用静音建筑机器、隔音屏障、隔音装备等设备,并定期进行噪音评估,减少噪音对周边居民滋扰和对工人听力的损害。

集团要求承建商在现场加装定期洒水设备,减少扬尘,并对进出车辆进行清洗,防止尘土污染周边社区。



废弃物管理



光污染管理



噪音管理



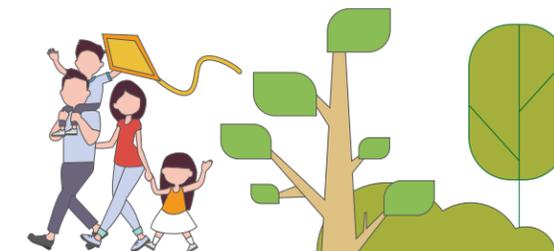
空气管理



尘土管理

集团规定夜间施工照明强度及照射角度,减少对周边社区的干扰,承建商也需使用遮光罩等防护设备,减少强光对施工人员的影响。

集团要求承建商采取喷雾方式水洗空气,减少空中颗粒物,并在运输车辆排气管加装过滤装备,减少空气污染物排放,改善空气质量。





### 江门公司恩平泉林黄金小镇三期项目绿色施工

施工现场主行车道侧面全部设置喷淋头，设置自动喷淋冲洗系统，实现道路降尘。对施工区域内防尘，采用洒水车、飞碟式喷淋、雾炮喷淋等，便捷高效，真正做到绿色施工。



围挡自动喷淋系统



飞碟喷淋系统



雾炮喷淋车



扬尘噪声监测系统



花园式施工工地

## 绿色运营

中国奥园倡导绿色运营，切实落实项目运营的能耗管理。积极开展各商业项目能耗分析，根据年度能耗预算制定节省能耗计划，并编订《空调运行管控办法指引》等内部管理制度，做好项目每月设备运行策略，严控照明等设备启停时间，同时，商管项目加强空调等设备设施维保工作，有效提高能源使用率。此外，集团还倡导商户和公寓租户通过使用自备水杯和使用电子发票等方式，积极响应环境保护。2019年，集团商管项目节省能耗约16%，为集团的可持续发展贡献一份力量。



### 奥园商管项目开展能耗分析

商管项目每年年初做好全年公区能耗预算，做好每月公区设备运行策略，根据季节、天气情况，严控设备启停时间，要求各项目安排技工每天凌晨对项目所有高、低压计量柜进行抄表，每天对市政大水表及公区用水水表进行抄表记录。同时，商管项目每月对公区能源使用情况进行分析，要求各项目完善能耗计量系统建设，精准计量公区能耗。此外，商管项目对于抄表数据每日分析，及时处理异常情况，减少公区能耗浪费。

项目	单位	项目状态	开发	开发	开发	开发									
<b>珠海奥园一期项目能耗明细表</b>															
<b>1.能源数据</b>															
科目		合计	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
小计															
电耗															
水耗															
燃气															
能源															
<b>2.能源电耗</b>															
科目		合计	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
每月耗电小计	自动计费														
其中：公区能耗															
每月总体用电量	自动计费														
公区耗电度数	楼宇公区用电表														
商业耗电度数	楼宇商业用电表														
高耗能	楼宇每个高耗能设备的电表														
<b>3.能源水耗</b>															
科目		合计	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
每月耗电小计	自动计费														
供水用电量	楼宇供水用电表														
水费用水量	楼宇每个水表的电表														
<b>4.能源燃气</b>															
科目		合计	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
每月燃气小计	自动计费														
燃气单价	楼宇燃气单价														
供气量	楼宇每个供气表的电表														
<b>5.能源能源</b>															
科目		合计	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
能源	楼宇每个能源表的电表														



### 番禺奥园广场分类处理厨余垃圾

番禺奥园广场在各餐厅的后厨统一配置三个分类垃圾桶，分别存放可回收垃圾、不可回收垃圾和餐厨垃圾，同时，还在各餐厅洗碗间配置食物残渣垃圾桶，切实落实厨余垃圾分类。番禺奥园广场还要求各个餐厅店长每天要把垃圾桶分类情况拍照上传至管理群，对不合格的垃圾进行重新分类，并按规定定时清运厨余垃圾，保障厨余垃圾规范处理，实现厨余垃圾无害化和资源化。



## 绿色办公

2019年,中国奥园共使用  
纸张 **93.99** 吨

消耗打印硒鼓 **849** 个  
消耗打印墨盒 **1,132** 个  
消耗打印废粉盒 **279** 个

回收电脑 **52** 台  
回收打印机 **2** 台

中国奥园推动“低碳办公”理念,注重自身办公过程中的资源使用及环境影响,严格遵守《中国奥园大厦办公环境管理办法》《中国奥园大厦节能降耗管理手册》等内部管理政策,开展节能降耗工作。集团成立“能耗管理监督小组”,建立完善的能耗管理制度,开展节能降耗巡检,并记录分析用电用水情况,及时解决使用异常问题。

同时,集团积极推动员工高效利用资源,通过张贴节水节电标语、控制公共区域用电时间、设置空调整节能温度、及时关闭闲置用电设备和采用节水感应式水龙头等措施,节约水电,降低能耗。

此外,集团对办公耗材进行管理,提倡无纸化办公,设置彩打权限,实名管理办公文具和纸张双面打印及回收再用等措施,节约纸张、打印墨盒等资源,减少废弃物。



打印机节能降耗提示



节约用水提示

## 绿色供应链

为从源头开始推进绿色环保,中国奥园及旗下产业板块均积极建立对应的绿色采购标准。以绿色认证作为供应商筛选的重要考虑因素,加大环保材料采购力度,支持绿色产业发展。针对招采物品,我们要求设计耗能产品应当具有绿色节能认证,或符合中国环境标志产品认证(十环认证)。对于生活饮用水输配水设备、与饮用水接触的水处理材料、生活饮用水化学处理剂,应当具有饮用水卫生安全产品卫生许可批件。此外,供应商环境管理体系认证(ISO14001)通过情况,也是我们执行绿色采购的考察点。

跨境电商板块努力推动供应商履行其环保责任。在供应商选择上,我们优先选择经过权威机构认证通过质量管理体系认证(ISO9001)、环境管理体系认证(ISO14000)、职业健康安全管理体系认证(OHSAS18001)的工厂,确保商品质量、生产过程环保和社会责任履行。同时,在商品的选择上,我们引进植物成分、主打节能低碳产品,采用包装简约、利用率高原材料的商品供应商,关注供应商的环保实践。



## 环保公益

中国奥园不仅积极推动环保实践,还积极参与各类环保公益倡导活动,传播绿色生活理念,号召更多人参与环境保护行动。



### 奥园旗下番禺奥园广场开展垃圾分类宣传

2019年,番禺奥园广场响应政府号召,组织对广场业户的垃圾分类宣传,在丽舞台进行「文明桥南、环保助力垃圾分类宣传活动」,有效加强了住户、商户的垃圾分类意识。





# 中国奥园集团-暨南大学教育发展基金捐赠仪式

捐赠单位：中国奥园集团股份有限公司

人民币	贰仟万元整	亿	千	百	十	万	千	百	十	元	角	分
(大写)		¥	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0

接收单位：暨南大学

本章所回应的SDGs 议题



本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

S4.1、S4.6、S4.7、S4.8、S4.9、S4.10、S4.11、S4.12、S4.13

本章涉及的HKEX ESG 指标

B8.1、B8.2

## 一路善行·大爱立本

在实现自身快速发展的同时，中国奥园也积极承担社会责任，从多个方面回馈社会。集团秉承着以“爱心你我，传递温暖”为宗旨，成立了奥园慈善基金会，建立了《奥园慈善基金会管理制度》。2019年，中国奥园在精准扶贫、教育助学以及公益志愿服务领域的捐赠总金额约8,000万元人民币。

## 精准扶贫

2019年,奥园慈善基金会  
在精准扶贫项目上的投入达到  
**3,056,996.56**元  
累计总投入达到  
**3,366,294.56**元

为积极贯彻“精准扶贫”战略,将精准扶贫工作更加制度化、系统化,中国奥园制定了《党建标准化工作指引》《奥园县域集团“双十双百”精准扶贫工作指引》,建立了奥园县域综合体党员扶贫先锋队,充分发动党员和员工,“一对一”地认领贫困学生和贫困家庭,开启了企业党委助力打赢脱贫攻坚战创新探索之路。



### 中国奥园“双十双百”精准扶贫系列行动

奥园集团党委、奥园慈善基金会贯彻落实党中央精准扶贫精神,积极开展“双十双百”精准扶贫工程和支教助学等,2019年新增精准扶贫10个贫困村、10所贫困学校、100户贫困家庭、100名贫困学生,为他们送上助学金、教学设备,此外还派遣爱心支教老师,组织开展教学交流研讨等,整合顶尖大学的教育资源和京师奥园实验学校资源,促进对口帮扶学校的教学质量提升。



2019年“双十双百”精准扶贫学校签约仪式



5月6日,瑞昌奥园广场精准扶贫捐资助学结对帮扶捐赠仪式



“双十双百”走进珠海大海环小学

中国奥园爱心支教大使代表为“双十双百”精准扶贫结对帮扶的化州、雷州、廉江等贫困村、贫困学校送去棉被等物资,在寒冷冬日情暖困难群众心。



中国奥园党委“双十双百”精准扶贫化州行

## 荣誉奖项

中国奥园的扶贫工作荣获人民日报社、人民网第十四届人民企业社会责任奖“年度扶贫奖”、《国际金融报》“2019年度公益创新企业”、第三届中华慈善论坛“2019中国企业扶贫100强”“中国红十字人道奖章”;广东省“万企帮万村”突出贡献民营企业等荣誉奖项,获得社会肯定。



人民日报社、人民网第十四届人民企业社会责任奖、「年度扶贫奖」

广东省乡村振兴“万企帮万村”行动突出贡献企业

“2019中国企业扶贫100强”

## 教育助学

教育是民族振兴和社会进步的基石,是功在当代、利在千秋的事业,因此,中国奥园从创办伊始便秉承“爱心你我,传递温暖”的理念,关心和支持教育建设和发展,助力描绘新时代教育事业发展宏图,积极开展公益支教、爱心助学及爱国基地建设等活动。



### 党员爱心支教行动

中国奥园以党委领导、党政工团共同推进扶贫支教工作,打造以党员、团员为主体的扶贫支教主力军,以基层党支部、项目公司为前线的主力队伍。

自2017年2月以来,集团已发动党员员工前往廉江礼诗堂村小学、雷州禄马小学、化州新丰小学等学校进行爱心支教。



支教老师宣誓

奥园慈善基金会



### 中国奥园向暨南大学再捐2,000万,助力新时代教育事业

为助力人才培养和科研创新,中国奥园集团董事会主席郭梓文代表奥园向暨南大学捐赠2,000万元,截至目前,已累计为暨南大学捐赠3,200万元,用于支持学校建设与发展。奥园集团党委与暨南大学党委深度合作,开展校企党建共建活动。



中国奥园集团-暨南大学教育发展基金捐赠仪式

暨南大学



### 发起成立“山海对话”公益促进会，开展全国红军小学结对帮扶

中国奥园与红军小学全国理事会广州办事处共同发起成立广州市“山海对话”公益促进会，积极开展全国红军小学结对帮扶、教育培训和交流。奥园集团党委、京师奥园南奥实验学校，组织娄山关红军小学赴南奥学校开展对标交流活动，组织参与山海对话广州革命老区庆“六一”升旗仪式，并组织革命老区师生参观百万葵园。



2019年6月南奥学校参加「山海对话」2019  
广州革命老区少年儿童共庆六一活动



### 奥园商业地产集团台山公司帮扶寒门学子

2019年8月，奥园商业地产集团台山公司得知台山一对寒门姐妹因家庭贫困难以入学的情况后，第一时间组织内部捐资，同时对外呼吁社会各界伸出援助之手，为两姐妹解决入学难题。2019年8月底，奥园商业地产集团项目代表亲自上门，把助学款交到两姐妹手中。



奥园医美为黄阁小学捐资义教献爱心



台山奥园禧悦臺向雷州禄马小学捐赠学习用品



奥园商业地产集团台山公司爱心助教行

## 志愿公益

中国奥园一直用行动彰显和诠释自身责任意识，积极开展社区志愿服务、公益健康跑、送爱回家等活动，形成奥园志愿公益生态链，为社会公益贡献自己的力量与爱心。集团成立了青年志愿者服务队，鼓励更多员工加入志愿者队伍，积极参与支援公益服务。2019年，各项志愿公益服务累计参加员工达到1,500人次。



### 社区垃圾分类志愿服务

2019年11月，番禺社区党委联合番禺社区居委会、奥园物业开展垃圾分类志愿服务，全年举办垃圾分类社区大型宣传活动11场，垃圾桶守点志愿服务活动174次，参与社区志愿活动党员601人，居民志愿者290人，累计参与服务共3,360人次。



社区里的小朋友也参与担任垃圾分类志愿者



“垃圾分类”互动游戏



### “送爱回家”春运公益活动

中国奥园连续三年举办“送爱回家”春运公益活动，包下“幸福列车”车厢，免费送高铁票，支持数百名外来务工人员返乡团圆。





### 中国奥园携手南方日报发起“奥园‘筑’梦·「益起行」守护+1”活动

11月18日,中国奥园集团携手南方日报、南方网、南方+发起“关爱长者,你我同行——2019奥园‘筑’梦「益起行」守护+1”活动,通过推出H5《时光号列车》、上门拜访建设者、举办公益养生讲座以及义诊活动,向为新中国建设奉献青春的老英雄们致敬,并呼吁社会关注长者健康生活。



### “跑步+公益”系列活动



坪山健康公益跑承诺每报名1人即向公益组织捐赠5元,用于给坪山老人院购买生活物资



“奥园优氧跑——2019广州海珠湿地公益穿梭”



支持香港“1000 卡路里音乐路跑”



### 奥园全国各地项目所开展的公益活动



江门奥园广场举办“世界孤独症关爱日”社会融合课程及亲子主题游戏活动



奥园梅州公司以“共筑书香社区,共享人文梅州”为主题的图书捐赠活动



清远奥园誉峯举办千人承诺垃圾分类环保公益活动

## 社区支持



### 云南古镇保护彰显中国奥园的人文关怀

中国奥园文旅板块在进行云南古镇项目保护与修复时,积极在沙溪古镇和石宝山进行宣传,提高游客和居民对文物古迹的保护意识。项目在运营和维护过程中,以保留历史风貌为改造理念,尤其充分利用古建老宅,精心实施保护与修缮,给世人展示项目古朴的自然风貌。项目在运营和开发的过程中,积极保护和传承原有民俗文化和民间艺术,保护和展示当地古代婚丧嫁娶的用具、工业、农业生产和商业服务的用具,祭祀的用具,文化娱乐等用具,增强人文魅力。坚持用古新融合的原则进行规划,严格控制文物保护范围及建控地带内的建设,确保建筑高度、体量、风格、色彩与古城风貌和谐统一,将文化遗产的协调共生寓于建设和运营中。



中国奥园心系社区，致力于营造和谐的社区氛围，主动聆听社区居民需求，为群众排忧解难。



● 中国奥园志愿者在黄阁镇东里村举办“敬老节”活动，为村中长者表演节目



● 中国奥园党委“双十双百”精准扶贫南竺村



● 中国奥园党委慰问汉溪村独居长者



● 番禺奥园社区党委慰问社区患病长者

## 附录1 政策与法律法规列表

ESG 指标	公司内部政策	遵守外部法律法规
A1 排放物	《车辆管理制度》	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》
A2 资源使用	《关于进一步开展节能降耗工作的通知》	《中华人民共和国水污染防治法》
A3 环境 及天然资源	《中国奥园大厦节能降耗管理手册》 《中国奥园大厦办公环境管理办法》	《中华人民共和国海洋环境保护法》 《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》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《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》
B1 雇佣	《中国奥园人力资源管理制度手册》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》 《最低工资规定》
B2 健康与安全	《中国奥园集团安全管理制度》 《CRM 系统介绍》 《中国奥园信息安全管理办法(2019)版》 关于修订实施《中国奥园信息安全管理办法(2018)版》的通知 《安全文明施工管理标准》 《安全责任状》 《奥园地产集团安全管理制度》 《中国奥园开发项目安全文明施工标准》 《中国奥园重大安全隐患管理办法》、《中国奥园开发项目安全管理标准》	《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》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业卫生监督》 《职业病分类与目录》

ESG 指标	公司内部政策	遵守外部法律法规
B3 发展及培训	《中国奥园人力资源管理制度手册》	
B4 劳工准则	《中国奥园人力资源管理制度手册》	《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》
B5 供应链管理	《中国奥园工程招标合约管理办法》 《奥园供应商入库流程及审核工作手册 2.0》 《中国奥园营销招标管理制度 2016 版》 《中国奥园工程造价外委咨询公司管理办法》 《中国奥园成本管理制度》	《中华人民共和国建筑法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》 《中华人民共和国政府采购法》 《必须招标的工程项目规定》
B6 产品责任	《中国奥园项目开盘前风险检查制度》 《中国奥园销售道具免责内容操作指引》 《中国奥园项目交付启动管理办法》 《中国奥园 400 客服热线投诉处理制度 ( 试行 )》 《关于重申客户投诉处理时效及品质的通知》 《2020 年客户满意度工作目标及考核办法》 《中国奥园客户服务管理制度 ( 地产板块 )》	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《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》 《住宅建筑规范 GB5368-2005》 《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》 《物业管理条例》
B7 反贪污	《内部控制管理制度 ( 试行 )》 《内控自评工具表》 《内控自评工作操作指引》	《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》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国监察法》
B8 社区投资		《中华人民共和国慈善法》

## 附录2 数据列表

ESG 指标	单位	2019 年数据	
<b>A. 环境</b>			
<b>A1. 排放物</b>			
排放物			
A1.1	氮氧化物 (NOx) 排放量	千克 1,274.76	
	硫氧化物 (SOx) 排放量	千克 4.01	
	颗粒物 (PM) 排放量	千克 119.67	
温室气体排放量及密度			
	二氧化碳当量排放 (范围1)	吨 737.97	
	二氧化碳排放密度 (范围1)	吨/平方米 0.01	
A1.2	二氧化碳当量排放 (范围2)	吨 3,409.57	
	二氧化碳排放密度 (范围2)	吨/平方米 0.03	
	二氧化碳当量排放 (范围3)	吨 382.14	
	二氧化碳排放密度 (范围3)	吨/平方米 0.00	
所产生的有害废弃物总量			
A1.3	打印硒鼓	个 849	
	打印墨盒	个 1,132	
	打印废粉盒	个 279	
所产生的无害废弃物总量			
A1.4	纸张消耗量	吨 93.99	
<b>A2. 资源使用</b>			
能源耗用量及密度			
A2.1	电力消耗量	千瓦时 5,920,075.17	
	无铅汽油消耗量	公升 272,582.34	
水资源耗用量及密度'			
A2.2	总耗水量	立方米 270,158.84	
	平方米耗水量	立方米/平方米 2.51	
<b>B. 社会</b>			
<b>B1. 雇佣</b>			
雇员人数及百分比: 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分			
	全体雇员人数	人 16,504	
B1.1	性别	男性百分比	% 59.5
		女性百分比	% 40.5
	职级	高层百分比	% 0.3
		中高层百分比	% 4.2
		中层百分比	% 15.9
		基层百分比	% 79.6

ESG 指标	单位	2019 年数据	
学历	博士研究生百分比	%	0.1
	硕士研究生百分比	%	3.5
	本科百分比	%	38.5
	大专百分比	%	28.0
	中专（中技）及以下百分比	%	29.9
年龄	30岁以下百分比	%	51.0
	30-40岁百分比	%	36.5
	40-50岁百分比	%	10.2
	50岁以上百分比	%	2.3
地区	内地百分比	%	99.6
	港澳台百分比	%	0.2
	海外百分比	%	0.2
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率		
	死亡人数	人	0
	千人死亡率	%	0
B3.1	受训雇员比例：按性别划分		
	受训雇员总数	人次	190,616
	男性	%	60%
	女性	%	40%
B5.1	供应商数目		
	供应商总数	个	2,016
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目		
	服务投诉数目	件	1,782
B7.1	贪污诉讼案件的数目		
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0
B8.2	在专注范畴所动用资源	吨	
	慈善公益捐赠总额	万元（人民币）	约8,000
	员工志愿服务人数	人次	1,500

## 注：

- 除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与中国奥园(3883.HK)2019年年报保持一致。
- 温室气体排放量及密度的统计范围包括集团总部、各区域公司、其他产业集团的电力、无铅汽油等能源使用产生的碳排放。
- 二氧化碳当量排放(范围1)及密度数据来源为公务用车燃油消耗量，汽车燃油温室气体排放因子参考《香港建筑物(商业、住宅或公共用途的温室气体排放及减除的核算和报告指引》、《温室气体盘查议定书》、《环境关键绩效指标汇报指引》。
- 二氧化碳当量排放(范围2)及密度数据来源为外购电力，统计凭证为相关缴费单及行政统计台账，中国内地电网温室气体排放因子参考《2017年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》。
- 二氧化碳当量排放(范围3)及密度数据来源为水资源耗量及纸张耗量，统计凭证为相关缴费单及行政统计台账，温室气体排放因子参考英国环境、食品与农村事务处(DEFRA)《Greenhouse gas reporting: conversion factors 2019》。
- 打印硒鼓的统计范围限于集团总部、其他产业集团。
- 打印墨盒的统计范围限于集团总部、其他产业集团。
- 打印废粉盒的统计范围限于集团总部、其他产业集团。
- 电力消耗量的统计范围的统计范围限于集团总部、各区域公司、其他产业集团。
- 无铅汽油消耗量的统计范围的统计范围限于集团总部、其他产业集团。
- 水资源消耗量的统计范围的统计范围限于集团总部、各区域公司、其他产业集团。
- 纸张消耗量的统计范围限于集团总部、各区域公司、其他产业集团。
- 服务投诉的统计范围限于集团总部、各区域公司、其他产业集团。

附录3  
指标索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标(KPI)	对应章节
<b>环境</b>	
一般披露	第五章：绿水青山·健康生态
A1.1 排放物种类及相关排放数据	附录2：数据列表
A1.2 温室气体总排放量及密度	附录2：数据列表
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	附录2：数据列表
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	附录2：数据列表
A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	第五章：绿水青山·健康生态
A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	第五章：绿水青山·健康生态
<b>A1. 排放物</b>	
一般披露	第五章：绿水青山·健康生态
A2.1 能源总耗量及密度	附录2：数据列表
A2.2 总耗水量及密度	附录2：数据列表
A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	第五章：绿水青山·健康生态
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	第五章：绿水青山·健康生态
A2.5 制成品所用包材料的总量及每生产单位占量	/
<b>A2. 资源使用</b>	
一般披露	第五章：绿水青山·健康生态
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	第五章：绿水青山·健康生态
<b>A3. 环境及天然资源</b>	
<b>社会</b>	
一般披露	第四章 以人为本·成就员工
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第四章 以人为本·成就员工
	附录2：数据列表
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	/
<b>B1. 雇佣</b>	
一般披露	第四章 以人为本·成就员工
	附录1：政策与法律法规列表
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	第四章 以人为本·成就员工
	附录2：数据列表
<b>B2. 健康与安全</b>	

## 环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)

## 对应章节

	B2.2 因工伤损失工作日数	/
	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	第四章 以人为本·成就员工
	一般披露	第四章 以人为本·成就员工 附录1: 政策与法律法规列表
B3. 发展及培训	B3.1 按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第四章 以人为本·成就员工 附录2: 数据列表
	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	第四章 以人为本·成就员工
	一般披露	第四章 以人为本·成就员工
B4. 劳工准则	B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第四章 以人为本·成就员工
	B4.2描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第四章 以人为本·成就员工
	一般披露	第三章: 匠心建造·坚守品质
B5. 供应链管理	B5.1按地区划分的供应商数目	/
	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	第三章: 匠心建造·坚守品质
	一般披露	第三章: 匠心建造·坚守品质
B6. 产品责任	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	第三章: 匠心建造·坚守品质
	B6.2接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第三章: 匠心建造·坚守品质 附录2数据列表
	B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第三章: 匠心建造·坚守品质
	B6.4描述质量检定过程及产品回收程序	第三章: 匠心建造·坚守品质
	B6.5描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法	第三章: 匠心建造·坚守品质
	一般披露	第一章: 行稳致远·基业常青
B7. 反贪污	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	第一章: 行稳致远·基业常青 附录2: 数据列表
	B7.2描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	第一章: 行稳致远·基业常青
	一般披露	第六章: 一路善行·大爱立本
B8. 社区投资	B8.1专注贡献范畴	第六章: 一路善行·大爱立本
	B8.2在专注范畴所动用资源	第六章: 一路善行·大爱立本 附录2: 数据列表

附录4  
CSR报告编制人员名单

## 主任

郭梓文

## 副主任

郭梓宁

## 主编

郭士国

## 执行主编

戴远程 蒋南

## 编委

林莉	梁金蓉	陈攀
冯银平	陆祥宇	徐运华
陶久钦	汪美珊	刘银杏

## 编制组

陈泽筠	毕素雅	赵丽
胡凡	亢怡春	黄佳文
黄能威	姚晟	林雪
徐迪	郑伟洪	