

股份代號：2007

（於開曼群島註冊成立的有限公司）

碧桂園控股有限公司

2020年度可持續發展報告



可持續發展報告



**碧桂園是為社會創造幸福生活的
高科技綜合性企業**

目錄

- 報告簡介
- 報告範圍
- 報告標準
- 報告流程
- 信息來源
- 發佈方式

001
關於本報告

01

003
碧桂園是什麼

02

07
“碧”信·品質為先
031

- 專題 | “強基行動”築品質
-- 助力安全管理提質增效
- 匠心築造
- 智慧創新
- 竭誠服務
- 多方共贏

08
“碧”守·綠色環保
051

- 專題 | 生態人居
-- 人、城市、自然的和諧共生
- 環境管理
- 可持續建築
- 綠色施工
- 綠色運營
- 綠色租賃
- 綠色辦公
- 綠色產品
- 應對氣候變化
- 生物多樣性保護

09
“碧”伴·以人為本
065

- 專題 | 長效防控，助力複工
- 選才以德
- 敬才為重
- 育才為先
- 愛才用“心”

- 開發智能機器人
- 發展現代化農業

1+N 產業群， 碧桂園的高科技轉型

- 專題 | 碧桂園持續提升 ESG 管理水平
- 創造價值
- 企業管治
- 可持續發展管理

005
2020 年度寄語

03

006
責任專題

04

011
數說碧桂園

05

013
“碧”穩·管治從嚴

06

10

“碧”惠·共享和諧

085

11

展望 2021

101

附錄一

附錄二

附錄三

附錄四

附錄五

附錄六

榮譽碧桂園

可持續發展關鍵績效指標

環境類績效指標列表

社會類績效指標列表

政策及法規列表

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

GRI 准則內容索引 -- 核心選項

意見及反饋

- 專題 | 抗擊新冠疫情
- 助力脫貧攻堅
- 有效銜接鄉村振興
- 公益慈善與社會服務
- 社區投資與社會影響

關於本報告



報告簡介

碧桂園控股有限公司（下稱“碧桂園”、“集團”或“我們”）（港交所股份代號：2007）欣然發佈集團第十二份可持續發展報告（下稱“本報告”）。在往年可持續發展報告的基礎上，本集團希望以更全面的方式，客觀地披露集團在可持續發展道路上的願景、策略和實踐，以增加利益相關方對集團的了解與信心，促進我們持續提升可持續發展表現。

報告範圍

本報告匯報期由 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分內容向前後適度延伸。本報告闡明碧桂園整體業務範圍重大可持續發展範疇的管理方針和實踐。其中，本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標覆蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標覆蓋範圍是房地產開發業務、商業運營和酒店經營業務的相關數據。

報告標準

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

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

報告流程

本報告的編製流程參照上述標準的要求，按照同業對標、業務訪談、實地調研、利益相關方溝通、信息收集、信息複核、報告協作、董事會審定等步驟進行。

信息來源

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

發佈方式

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

碧桂園是什麼？

碧桂園是為社會創造幸福生活的 高科技綜合性企業

我們積極投身機器人產業

科技發展日新月異，機器人時代已經到來。我們投身科技創新大潮，廣納人才、博採眾長，集 20 萬名員工、1,000 多名博士的智慧，用科技的力量為社會創造美好生活，助力國家科技進步。

我們成立博智林機器人公司，研發應用以建築機器人、新型裝配式建築、BIM 技術為核心的智能建造體系，努力實現安全、質量、時間和效益的完美結合，引領建築行業的變革，並同步推進餐飲、醫療、農業、社區服務等各類機器人的研發、製造與應用。

我們成立千璽機器人公司，打造國內外領先的機器人餐廳，向社會提供好吃、衛生、營養、健康、實惠的美食，創造全新的餐飲體驗。

我們打造好房子、好社區

我們堅持做中國新型城鎮化的身體力行者，以工匠精神反覆推敲房子的安全、健康、美觀、經濟、適用和耐久，為社會提供裝修精美的好房子、風景宜人的好園林、設施完備的好配套、貼心周到的好物業，迄今已為超過 1,400 個城鎮帶來現代化的城市面貌，超過 450 萬戶業主選擇在碧桂園社區安居樂業，為中國的城鎮化和現代化做出貢獻。

我們積極參與農業現代化和鄉村振興

我們成立農業公司，用先進的無人化裝備發展大農業，提升農業生產效率、糧食產量和品質，助力解決世界糧食問題。

我們成立碧優選公司，組織農民開發種養殖基地，搭建城鄉商業橋梁，把豐富、安全、好吃、實惠的產品從田間地頭直接帶到城市社區，服務每一個中國家庭的幸福生活。

希望社會因我們的存在而變得更加美好

精準扶貧和鄉村振興也是我們的主業之一。立業至今，碧桂園創始人及集團累計參與社會慈善捐款已超 87 億元，並主動參與全國 16 省 57 縣的精準扶貧和鄉村振興工作，已助力 49 萬人脫貧，未來將繼續為鞏固拓展脫貧成果，實現鄉村振興貢獻力量。

作為一家自 2007 年就已在香港上市的恒生指數成分股公司、《財富》世界 500 強企業，碧桂園在 2020 年的納稅額達到 653 億元人民幣。我們將堅持做有良心、有社會責任感的陽光企業，為人類社會的進步而不懈努力奮鬥。

碧桂園——給您一個五星級的家。

已為超過

1,400 個城鎮

帶來現代化
的城市面貌

超過

450 萬戶業主

選擇在碧桂園
社區安居樂業

已超

87 億元

累計參與
社會慈善捐款

主動參與全國

16 省 **57** 縣

精準扶貧和
鄉村振興工作

已助力

49 萬人

脫貧

2020 年度寄語

2020 年是我國全面建成小康社會，實現第一個百年奮鬥目標的一年，也是極不平凡的一年。面對突如其來的新冠肺炎疫情，碧桂園全力抗擊疫情，設立 2 億元抗疫基金，積極捐款捐物；我們響應國家號召，推動複工複產的同時，不斷提升自身競爭力。

碧桂園順應行業發展大勢，行穩致遠、穩健經營，業績獲得持續穩定增長。2020 年在最新公佈的《財富》世界 500 強企業榜單中，碧桂園位列第 147 位，較 2019 年排名上升 30 位，居全球房地產行業首位。

● 匠心築造 竭誠服務

碧桂園用心打造產品，為客戶提供最優質的產品與服務。安全和質量是碧桂園的生命線，我們對產品的質量與安全負責，通過開展強基行動、工程師文化節等活動，不斷完善產品質量體系與標準化建設。生逢偉大的時代，我們跟隨科技發展日新月異的腳步，多元佈局，用高科技創造美好生活。碧桂園將研發的建築機器人用於施工建設，在大灣區多個城市開設機器人餐廳，同時推進無人化農場的試驗與推廣，致力於用科技的力量為社會創造幸福生活。此外，我們堅守“一切以客戶為中心”的服務理念，用心傾聽客戶需求，不斷改進服務質量，持續提高客戶滿意度。

● 守護綠色 和諧共生

碧桂園秉承“我們要做有良心有社會責任感的陽光企業”的企業文化，積極踐行可持續發展理念。我們堅持將綠色環保作為經營管理的指導原則，務求降低業務發展所產生的環境影響和碳排放，利用自身優勢資源在綠色建築、綠色施工、綠色營運和綠色辦公等方面實現與環境可持續發展，並持續推進氣候變化應對和生物多樣性保護工作。

● 心系員工 攜手同行

偉大的事業需要凝聚強大的力量，碧桂園一直把人才作為推進事業發展的關鍵。碧桂園致力於為人才提供廣闊的職業平台，我們高度重視人才選拔及培養機製，通過人才培訓、輪崗、超級“碧業生”計劃、“未來領袖”計劃等多種人才培養活動，為企業發展注入源源不斷的動力。同時，我們時刻關注員工需求，支持員工的個人興趣愛好發展，致力為員工營造平等、包容、溫暖、積極的工作氛圍。

● 大愛仁心 反哺社會

碧桂園心系社會，我們主動參與全國 16 省 57 縣的精準扶貧和鄉村振興工作，搭建城鄉現代商業橋梁、振興鄉村。同時，碧桂園通過國強基金會及志願者服務團隊，在環保公益、敬老愛幼、救災援助方面傾情付出，用行動踐行企業社會責任。

● 徵途漫漫 惟有奮鬥

2021 年，我們將邁入第 29 個年頭。從順德一隅筆路藍縷走來，碧桂園人牢記“對人好、對社會好”的初心，攜手各方打造高質量產品，為國家的發展和社會進步持續貢獻力量。

責任專題：1+N 產業群，碧桂園的高科技轉型

科技與創新正在逐漸成為碧桂園的產品主旋律，用科技造福人民生活也正在成為我們的目標。近年來，我們積極開拓除地產開發業務外的其他業務，致力於轉型為社會創造幸福生活的高科技綜合性企業。除地產主業以及關聯物業行業、酒店板塊外，我們正著力發展智能機器人與現代農業板塊。

開發智能機器人

建築機器人

作為建築智造領域的領先者，碧桂園在行業內率先開始在建造方式上尋求突破，聯合旗下博智林機器人公司，通過“建築機器人+BIM+ 裝配式”的模式解決行業發展痛點，在提升施工安全和工程質量、提高工效、減少污染等方面已取得明顯成效，實現用高科技助力現代建築業智能化。

我們不斷壯大科研人才隊伍，其中博智林機器人公司引進大量業界和學界的專家，從研發和生產等多方面推動智能機器人產品的迭代更新。積極在機器人領域進行佈局的碧桂園，收獲了累累碩果。2020年11月，博智林機器人公司7項產品獲國內最權威、影響力最大的設計獎項 -- 紅星獎。

截至2020年末，碧桂園旗下博智林
機器人在研發建築機器人

49 款，覆蓋主要建築工
藝工序

37 款已投放工地測試

截至2020年末，博智林機器人公司
擁有研發人員超過

4,000 人

平均年齡

30.5 歲

博士、碩士
佔比超過 **25%**

海歸人才超過 **190** 名

專家級
人才超過 **230** 人

案例 | 清潔機器人榮獲 iF 產品設計獎

“清潔機器人 Bijing C200”成功獲得世界三大設計獎之一的德國 iF 產品設計獎 (iF Design Award 2020)。基於領先的 SLAM 導航技術，該機器人能夠自動避開障礙物並根據預設的工作路徑完成清潔任務。機器人的清洗模塊經過大幅優化，能最大限度提高水的利用率，增加了單位時間內的清洗面積。以純白為主色調，其柔和圓潤的外形為行人營造出整潔的外觀和親切感。它的綜合特性使其成為一種高效環保的戶外公共場所清潔機器人。



OVERVIEW

Bijing C200 / Exterior Public
Autonomous Guided Cleaning
Robot



Discipline: Product



清潔機器人榮獲 iF 產品設計獎

案例 I 首批建築機器人投用，助力鳳桐花園項目施工



傳統人工施工 VS 機器人施工



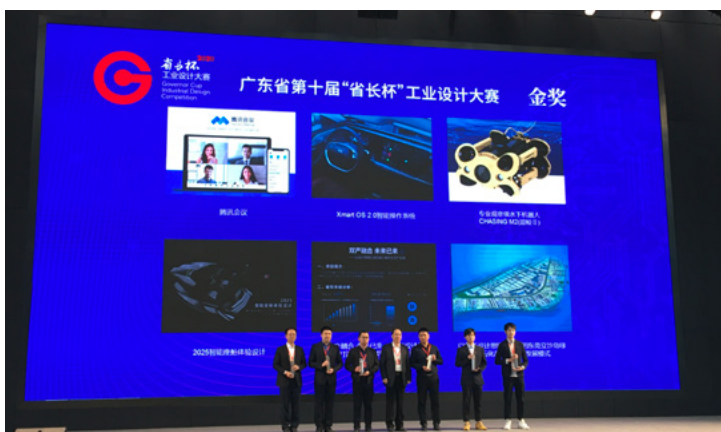
混凝土施工機器人

2020 年 9 月，首批建築機器人在順德碧桂園鳳桐花園項目交付使用，博智林打造的以建築機器人為核心的人機協同作業施工體系也同步投用。截至 2020 年末，碧桂園共有超過 20 款機器人（例如地面整平機器人、室內噴塗機器人、地磚鋪貼機器人等）在佛山順德機器人谷首開區和鳳凰花園等項目中開展試點應用，試點項目總建築面積超過 30 萬平方米。建築機器人聚焦保障施工安全、提升施工質量、提高施工效率三個核心要素，以達到提升建築施工綜合效益的目標。

餐飲機器人

碧桂園於 2019 年成立千璽機器人集團，以智能科技為核心驅動，致力於將更先進的科技、文化主張運用於多元化餐飲服務。千璽機器人集團持續以自主研發為基礎，將機器人打造為餐飲標準化的載體，形成覆蓋生產、供應鏈、運營的全產業鏈體系，促進餐飲行業產業和服務升級。

案例 I 千璽機器人集團榮獲“省長杯”工業設計大賽金獎



千璽機器人集團榮獲廣東省“省長杯”工業設計大賽金獎

在 2020 年廣東省第十屆“省長杯”工業設計大賽中，千璽機器人集團《雙產融合，未來已來——以設計思維打造機器人餐飲生態產業鏈》項目榮獲產業組金獎。該項目展示了千璽集團依托自主研發，打造與之配套的機器人自動化生產線，構建核心供應鏈、集成智慧化運營體系，實現供應、生產、運營等上下遊全產業鏈閉環，開拓全新智慧餐飲市場。

案例 | 餐飲機器人研發



炒菜機器人



煲仔飯機器人

千璽機器人集團整合業內高端專業人才，投入餐飲機器人的應用研發，自主研發機器人設備及軟件系統 80 多種，涵蓋中餐、火鍋、快餐、煲仔、粉麪、麻辣燙等多個業態。

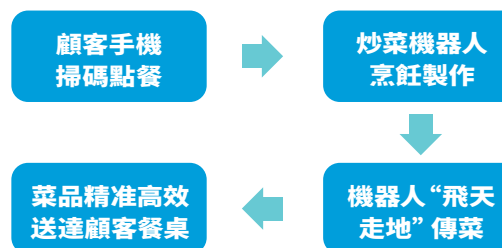
千璽機器人集團正全力打造中國領先的機器人餐廳連鎖品牌，目前已有天降美食、煲食尚、有粉有面等六大品牌；同時打造自有中央廚房及農產品供應體系，嚴控質量、全程溯源，致力於用最好的食材和烹飪技術向全社會提供健康、好吃、快捷、實惠和富有科技感的美食。

案例 | 天降美食王國機器人餐廳盛大開業



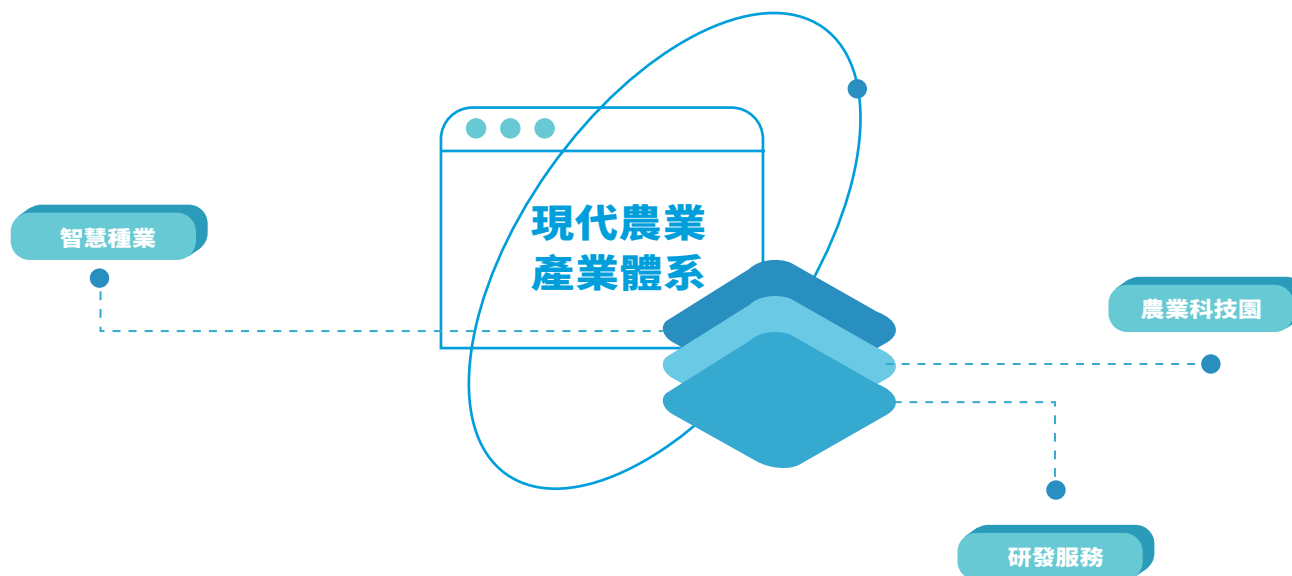
天降美食王國機器人餐廳

天降美食王國機器人餐廳作為碧桂園旗下千璽機器人集團的旗艦級項目，是集美食、教育、科技展示於一體的全球首家自主研發的機器人餐廳綜合體。餐廳總佔地面積近 2,000 平方米，能同時容納超 600 人就餐，提供近 200 種美食。餐廳通過不同業態機器人的相互配合，在保證食材安全衛生的基礎上，給顧客帶來更加豐富的就餐體驗。



發展現代化農業

碧桂園致力於發展現代化農業，是碧桂園高科技產業中的重要一環，其志在打造集智慧種業、農業科技園、研發服務於一體的現代農業產業體系，為解決全球糧食安全與食物營養問題賦能，為提高人民福祉助力。



科研開發

科研開發是現代農業產業發展的基礎，碧桂園投入大量的人力物力，致力於攻克眾多生物科技難題，並將科研開發成果有效轉化，應用到高科技農業產品的生產中。2020 年，碧桂園農業新申請青春雙歧桿菌及其應用、水稻冷不回生性狀相關的分子標記、谷子葉片直接 PCR 擴增的方法等 6 項專利發明。

在科研人才招聘方面，2020 年碧桂園農業招募了大量有豐富經驗的前端研發人員，主要來自華大農業研究院的 80 餘名科研人員，圍繞尖端生物技術、基因測序等科研項目開展研究。

農業科技園

碧桂園農業科技園結合各地生態環境特徵，與當地政府合作，將科技農業帶入全國各地。同時，我們也響應國家號召，踐行現代化的農業發展之路，提高農民生產力，增加農民的收入，為農村注入新的生機和活力。近年來，我們逐步建設了“武漢漢南‘中國種谷’”、肇清農業科技園、雲南保山農業科技園等一大批優質項目。



保山農業科技園 - 羊肚菌煙草輪種

案例 I 保山農業科技園

保山農業科技園位於保山市隆陽區，佔地 560 畝，是保山市隆陽區國家田園綜合體和保山萬畝觀光農業示範園的核心組成部分。公司定位為“高原特色農業系統方案提供商”。以雲南特色食用菌、名貴中草藥產業為切入點，利用華大農業科技研發優勢，從研發端解決農業發展的核心種源問題，培育優質菌種及種苗，開展科技研發、產業示範和輻射帶動；利用自有品牌優勢和市場資源，積極對接拓展銷售渠道，打造公司自有的“華大寶膳”品牌。

數說碧桂園

業務數據

權益合同銷售額

5,706.6
億元

同比漲幅

3.3% ↑

權益合同銷售面積

6,733
萬平方米

同比漲幅

8.0% ↑

截至 2020 末，
業務遍佈

1,350 個
縣 / 鎮區

289 個
地級市

31 個
個省 / 自治區
/ 直轄市

財務數據

營業收入

4,628.6
億元人民幣

毛利

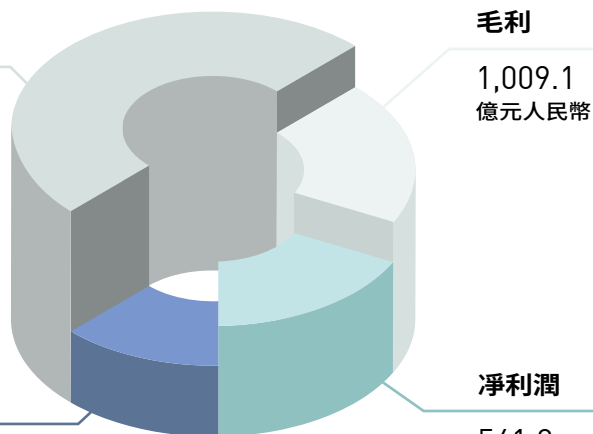
1,009.1
億元人民幣

股東應佔利潤

350.2
億元人民幣

淨利潤

541.2
億元人民幣



社會數據

 員工總人數 93,899 人		 安全培訓覆蓋率 100%	
 合作供應商總數 24,238 個	 被授權專利數量 1,276 個	 累計社會捐贈總額 870,000 萬元	

環境數據

新增滿足國家綠色建築評價標準建設的項目 64 個 <hr/> 面積 1,242 萬平方米	2020 年, 碧桂園滿足 LEED 認證標準建設項目 6 個 <hr/> 面積 39,454 平方米	建設海綿城市項目 111 個 <hr/> 佔地面積達 776.82 萬平方米	2020 年, 酒店管理集團對老舊照明設備進行節能改造, 共計節約 6,000 千瓦時 <hr/> 改造照明的覆蓋比例達 85%	“碧綠守護計劃” 實現垃圾分類 1,095 噸
--	---	--	---	-----------------------------------

管治從嚴

06

“碧”穩

- 專題 | 碧桂園持續提升 ESG 管理水平 015
- 創造價值 016
- 企業管治 017
- 可持續發展管理 023

【章節概述】

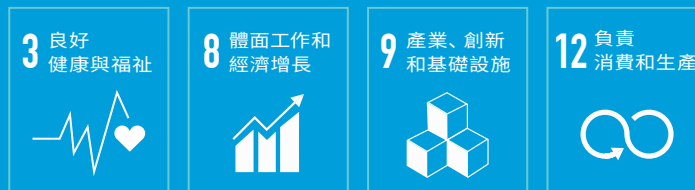
碧桂園圍繞“行穩致遠、全競提升”的戰略要求，不斷夯實企業管理基礎，推動碧桂園可持續發展。我們著眼於樹立百年品牌，打造陽光誠信的企業文化，建立健全企業管治與合規體系，強化風險管控工作，為碧桂園穩健發展保駕護航；同時積極將可持續發展目標融入企業戰略與運營之中，完善可持續發展管理架構，廣泛聽取利益相關方的意見，與社會各界攜手共同打造更加美好的社會。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的 可持續發展議題

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

本章所回應的 SDGs 議題



專題 | 碧桂園持續提升 ESG 管理水平


碧桂園建立 ESG 數據管理平台，推動企業管治數字化轉型

隨著環境、社會及管治（簡稱“ESG”）信息披露要求的日趨嚴格，碧桂園不斷提高可持續發展管理水平以回應監管機構、資本市場等利益相關方對信息披露的持續關注。為此，我們順應可持續發展管理數字化發展趨勢，投入資源建設 ESG 數據採集平台，將往年通過線下統計的 ESG 指標管理工作遷移至線上平台，進一步深化碧桂園可持續管理的工作水平。

我們通過使用線上 ESG 數據平台，有效完善以下三方面工作

- 清晰列明所有需要納入可持續發展管理的數據，明確數據統計的標準、口徑與流程，同時將數據管理責任從集團總部自上而下落實到具體的項目；
- 通過自上而下的系統化和標準化管理方式，有效提高數據的真實性、時效性以及可溯源性，確保數據披露真實、完整及準確；
- 為企業可持續管治提供高質量的數據支撐，有效回應利益相關方的期望與關注。

為建立科學、高效的數據管理平台，我們堅持高水平、高起點起步，在平台建設的早期便積極聽取各級數據填報單位、外部專家的意見，平台正式上線後邀請專家為管理層和員工開展專業培訓，確保數據管理平台高效融入日常管理之中。2020 年 12 月，該平台成功上線，面向全集團範圍收集 ESG 環境數據。未來，我們將在多方努力之下進一步完善平台的建設，納入更多 ESG 指標數據和擴大統計範圍，最終實現所有 ESG 數據的數字化管理。



線上數據採集平台

序號	填報單位名稱	填報數據類別	填報數據類別	上級單位	企業類別	負責人	填報時間	填報狀態	審核狀態	備註
1	廣安江分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	張宇浩	是	待審核	通過	正常
2	廣南分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	陳海濤	是	待審核	通過	正常
3	廣西分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	王立邦	是	待審核	通過	正常
4	廣東分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	紅人興	是	待審核	通過	正常
5	廣中分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	楊宇輝	是	待審核	通過	正常
6	廣北分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	楊維	是	待審核	通過	正常
7	廣南分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	林宇	是	待審核	通過	正常
8	廣東分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	陳海濤	是	待審核	通過	正常
9	廣西分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	王立邦	是	待審核	通過	正常
10	廣北分城	2020年12月	環境	網絡物業部	地產	楊維	是	待審核	通過	正常

碧桂園推動可持續管治培訓常態化，每年舉辦企業 ESG 管治交流活動

碧桂園不斷提升集團的企業管治水平，在努力推動企業可持續發展的過程中，積極邀請外部專家走進本集團，持續開展可持續發展管理交流活動，不斷深化企業可持續管理的認識。

2020 年 8 月，我們聯合新浪財經邀請多位 ESG 領域重量級專家開展為期三天的 ESG 管理培訓。本次培訓通過分享 ESG 實踐過程中的案例，深度剖析 ESG 理念在可持續發展管理中的具體應用，為未來的可持續發展指明了方向。



2020 年碧桂園 ESG 可持續發展管理培訓現場

創造價值

經營績效

2020 年是極為不平凡的一年，面對新冠疫情與複雜市場的重重考驗，碧桂園戮力同心、攻堅克難，取得了豐碩成果。

2020 年 9 月，基於良好的經營情況、穩健的財務管控，集團受到評級機構高度認可。集團收獲了穆迪上調發行人及高級無擔保債券評級至投資級，標普上調集團長期主體信用評級展望至正面兩項成果，成為疫情環境下少數評級逆勢而上的企業。這充分反映了我們在房地產行業保持領先的市場地位、良好的業績記錄，以及持續穩健的財務管理策略。

2020 年，
《財富》世界 **500** 強排行榜

碧桂園
排名第 **147** 位

較 2019
年提升 **30** 位

位列全球
房企第 **1** 名

2020 年，穆迪將碧桂園發行人及高級無擔保債券評級上升為投資級“Baa3/穩定”。

2020 年，標普上調碧桂園長期主體信用評級展望至正面。

透明運營

碧桂園高度重視來自股東及資本市場的聲音，持續建設信息透明、線上線下、橫跨全球的投資者溝通渠道。

保障投資者權益

我們以真實、可靠、完整的原則，及時向不同投資者群體披露集團經營業績、發展戰略、最新業務情況以及可持續發展表現，持續提升信息透明度，增進資本市場對集團的了解，贏得投資者的信任與廣泛支持。與此同時，我們亦成立專項投資者關係團隊及時總結、分析資本市場動態，並將各類信息系統地反饋至管理層。

多維溝通渠道

積極通過網絡連線、實地考察、現場會議等方式進行多維度、密集的投資者溝通，實時響應股東和投資者的各類要求。

加強信息披露

在官網創建“投資者關係”欄目，公開告知股東重要事項，完善月度集團通訊和業績演示文稿，加強信息細分。

開放、針對性溝通

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

積極回應 ESG 問詢

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

2020 年，碧桂園共參加由境內外主流賣方機構組織的

26 場投資者交流活動

企業管治

合規經營

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

2020 年，碧桂園嚴格執行其既有的企業管治政策，確保在信任及公平的原則下做出所有決策，並以公開及透明的方式發佈，從而保護全體股東、尤其是中小股東的利益。

有關碧桂園合規經營的詳情，可參閱 2020 年年報《企業管治報告》。

董事會責任

董事會肩負領導及監控本集團的責任，並由董事會成員共同負責指導及監督集團事務。董事會是集團的最高管治機構，負有對集團的整體治理、監督和定期檢討責任，以確保為集團和利益相關方帶來長遠利益。我們定期召開董事會會議以評估及考慮集團擬進行的各項交易，審議和批准集團的中期及全年業績。

2020 年，碧桂園
召開董事會會議 **10** 場

董事會會議
平均出席率 **98%**

為加強董事會的功能，董事會下設七個委員會，即財務委員會、執行委員會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、企業管治委員會和環境、社會及管治委員會。

有關碧桂園董事會及委員會的詳情，可參閱 2020 年年報《企業管治報告》。

董事會多元化

碧桂園董事會採納董事會多元政策，透過考慮多項因素，包括但不限於性別、年齡、文化、種族、教育背景、技能、知識、專業經驗等多種因素以及不時相關之其他因素，務求達致董事會的多元化。我們相信此舉能促進董事會在觀點、經驗、角度方面的多樣與平衡，提升集團應對複雜環境的能力，實現企業的均衡與可持續發展。

截至 2020 年末，
碧桂園董事會由 **13** 名

成員組成，包括 **7** 名執行董事

1 名非執行董事以及

5 名獨立非執行董事

女董事 **2** 名

董事會成員
平均任期 **10** 年

具有 **2** 名行業經驗的
獨立非執行董事

風險管控

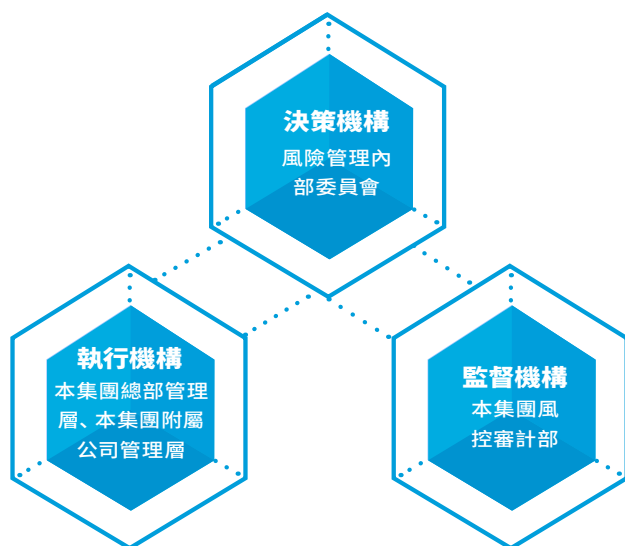
風險管理及內部控制製體系

碧桂園自成立以來，一直高度重視風險管理和內部控制製（以下簡稱風險管控）的體系建設與完善。我們參照 COSO 風險管理和內部控制製框架搭建集團風險管控體系，明確董事會及各級管理層負責維持並確保集團風險管控系統的有效運行，集團風控審計部負責維持並確保集團風險管控質量保障及監督系統的有效運行。

風險管控架構

碧桂園建立了由風險管理內部委員會、風險管理執行機構及風險管理監督機構組成的風險管控架構，實行從集團層面到各業務流程層面的“決策—執行—監督”機構相互分離的組織約束機製，以保障集團風險管控系統的有效運行與持續提升。

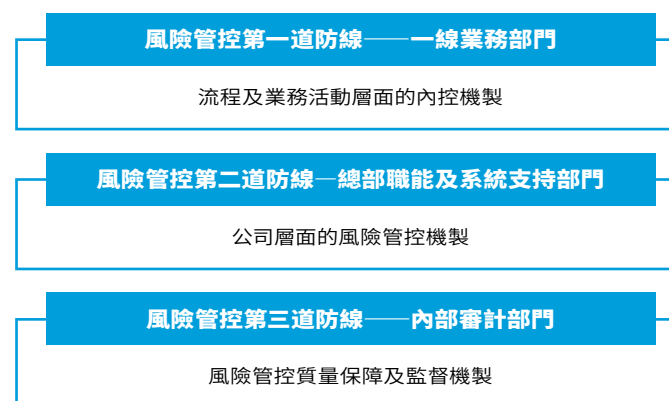
碧桂園風險管控架構圖



風險管控系統

碧桂園集團根據“三道防線模型”理論構建了風險管控系統，包括流程及業務活動層面的內控（一線業務過程管控）機製、公司層面風險管控（總部職能與系統管控）機製、風險管控質量保障及監督（內部審計獨立監督）機製三道防線。

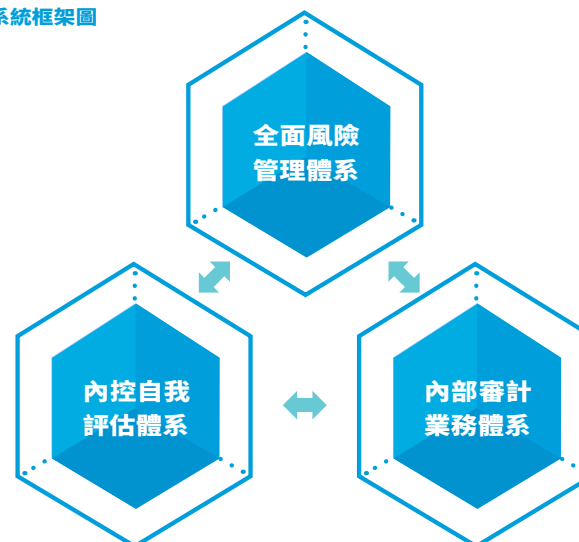
碧桂園集團風險管控系統



風險管控質量保障及監督系統

碧桂園集團的風險管控質量保障及監督系統包括三個子體系，一是**全面風險管理體系**，集團管理層與內外部風控專家定期識別公司層面的重大風險，並持續跟蹤回顧風險應對方案及管控措施的實施狀況及運行效果；二是**內控自我評估體系**，集團及附屬公司各級管理層定期開展關鍵業務流程內部控制質量自我評估，促使業務管理人員不斷提升風險防範意識及內控缺陷識別能力，落實內控缺陷整改責任，形成良好的內控文化；三是**內部審計業務體系**，風控審計部開展多類型的內部審計業務，包括專項審計、內控審計、經營審計、經濟責任審計、信息系統審計等，識別集團層面風險管控缺陷，推動系統性管控問題及時整改；三個子系統之間相互作用，大大提升了風險管控質量保障及監督系統運行的效率和效果。

碧桂園風險管控質量保障及監督系統框架圖



全面風險管理體系

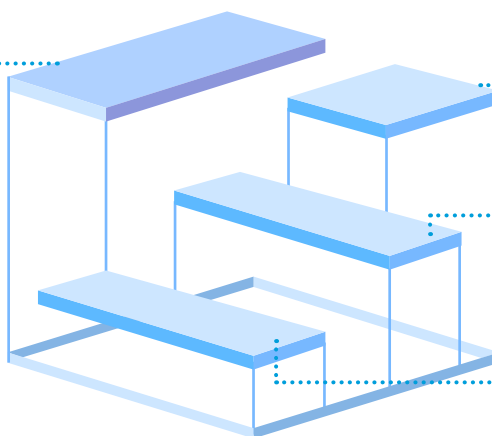
碧桂園不斷優化集團全面風險管理體系，主要措施包括：

- 逐步構建公司層面與重要業務領域及流程層面的關鍵風險指標體系，以動態化、數字化、可視化方式，不斷提升系統識別及風險預警的能力
- 開展敏感性分析和壓力測試以應對極端情況和非常見風險，已執行關於匯率和利率等金融風險、盈利、資本和流動等運營風險以及氣候變化風險的敏感性和壓力測試以檢討集團的抗壓情況
- 關注新興風險對集團業務的影響，已識別地產市場 ESG 風險和氣候變化風險為對未來業務有最重大影響的長期新興風險，並製定相應的緩解措施。

有關碧桂園風險管控的詳情，可參閱 2020 年年報《企業管治報告》。

潛在風險及其影響

碧桂園識別出氣候變化帶來的負面影響，包括全球變暖、洪澇災害高頻發生以及極端天氣可能影響的資產和物業價值等



應對措施

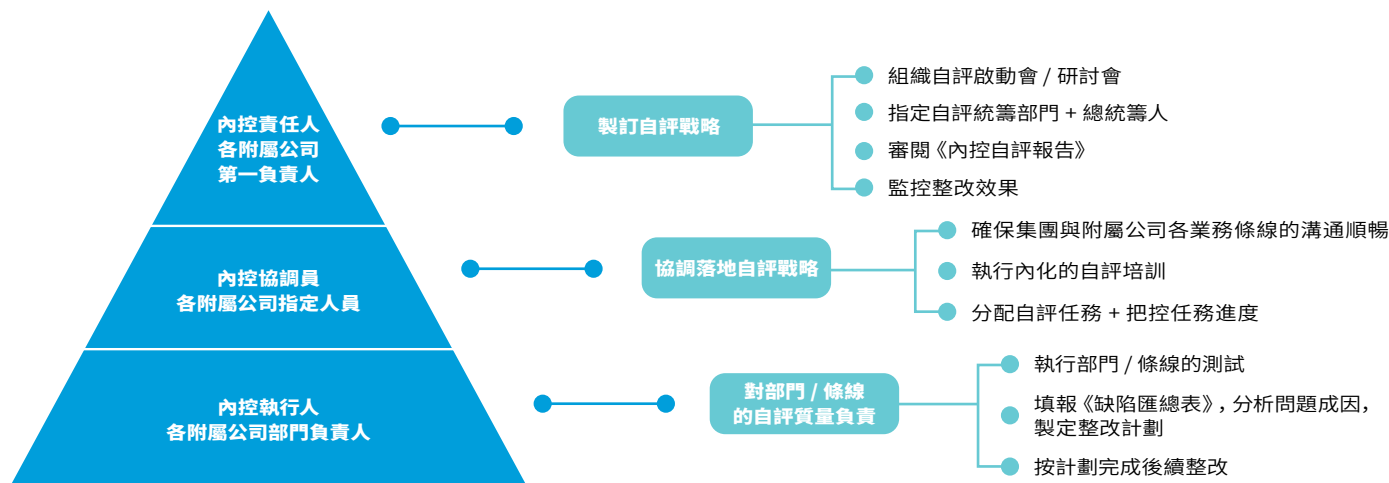
- 積極發展智能化產業，盡可能減少企業運營過程中的溫室氣體排放
- 已製定適用於物業的一系列應急預案目錄，包括《生物災害應急預案》《洪澇災害應急預案》
- 致力於實現碳中和並製定合理的科學減碳目標

環境、社會及管治風險是碧桂園集團全面風險管理體系關注的重要風險類別之一。已識別的重要 ESG 風險議題包括賄賂與貪污、商業道德、產品質量與安全、職業健康與安全、氣候變化等，並均已納入定期風險評估及監控流程。

本集團風控審計部亦定期結合行業風險、政策變化、集團戰略調整及風險事件情況，通過管理層研討、數據分析、問卷調查等形式，對集團層面重大風險進行識別和評估，並建立風險導向的內部審計計劃，跟蹤回顧風險事項應對及管控措施的實施效果。

內控自我評估體系

自 2015 年以來，碧桂園集團每年至少實施兩次內部控制製流程質量自我評估（簡稱內控自評），並建立“風控一體化”信息系統支持該業務的高效運行，目前已全面覆蓋地產板塊關鍵業務領域及各級組織單位，形成了“內控質量，人人有責”的內控文化。2020 年集團對內控自評體系進行優化，聚焦關鍵業務風險管控點的自查自糾，提升了內控自評工作的效率和效果。

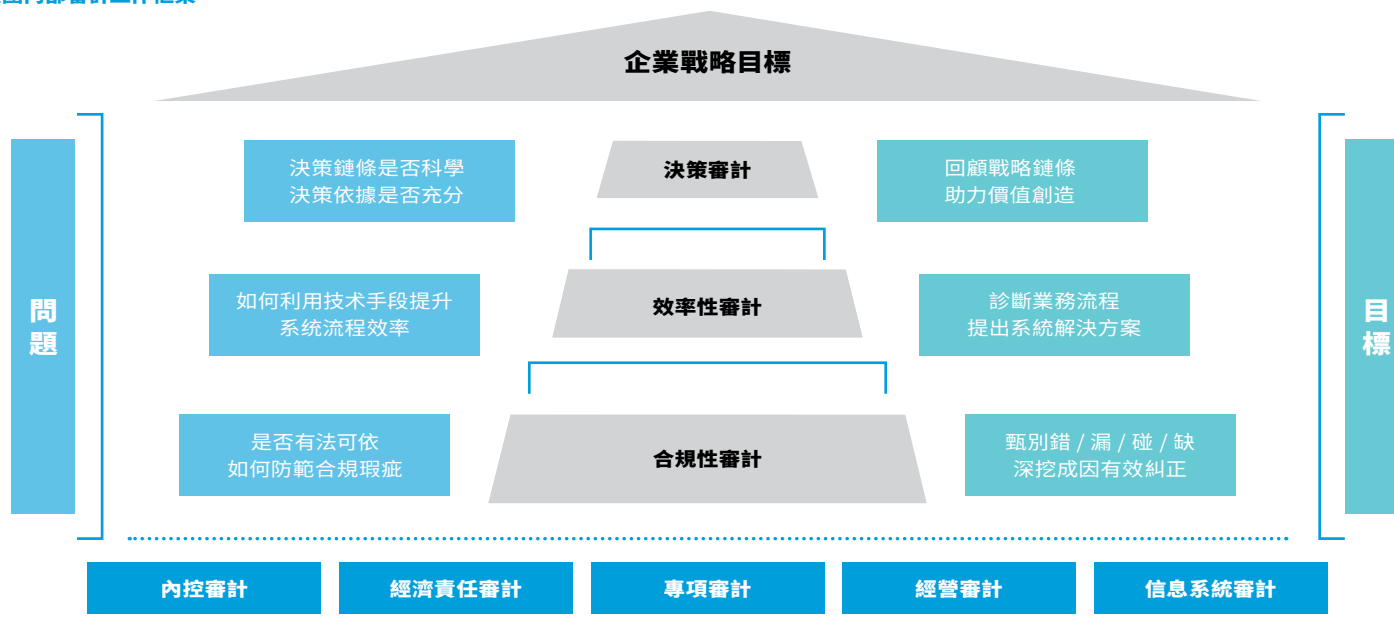


內部審計業務體系

碧桂園自 2000 年設立審計部至今，不斷發展和完善內部審計業務體系。2014 年以來，集團進一步加強風險管控監督職能，提升內部審計組織能力，實施風險導向的內部審計業務，從開展以內控審計為主，到如今同步開展多種類型的審計，並已開啟數字化審計的探索之路。2020 年集團內部審計著力識別集團層面系統性問題並推動整改，促進集團層面及關鍵流程與系統管控機制的建立與完善，並對關鍵崗位人員實施經濟責任審計，推進集團落實問責機制，重點開展的審計類型包括：

- **專項審計**：聚焦集團層面重大風險議題，著重識別集團層面流程系統性管控缺陷
- **經營審計**：識別影響集團附屬公司經營效率效果的風險及主要內控缺陷
- **經濟責任審計**：評價關鍵崗位人員的經濟責任履行情況
- **內控審計**：覆蓋高風險業務領域及流程，評價集團附屬公司的流程內控質量
- **信息系統審計**：識別集團信息系統通用控制及核心應用系統控制風險

碧桂園集團內部審計工作框架



道德操守

反腐敗與反舞弊

地產業務具有資金密集的特徵，在公司經營及項目運營諸多環節存在腐敗和舞弊的機會。碧桂園一貫對反腐敗和反舞弊高度關注，堅持“懲防並舉，預防為主”的策略方針，逐步建立“三不”的治理體系，形成“不敢腐”的震懾力，完善“不能腐”的製度體系，營造“不想腐”的文化氛圍。

“不敢腐”的機製

碧桂園自 2008 年成立集團監察部以來，不斷發展和完善監察業務體系，通過持續對潛在腐敗和舞弊行為的調查與懲處，逐漸在集團內部形成了“不敢腐”的震懾力。

集團不斷完善監察線索舉報機製，通過設置多項舉報渠道，包括公開的舉報郵箱、舉報電話及舉報地址等方式，鼓勵員工及合作夥伴對經營中及商務活動中出現的潛在舞弊和腐敗情況進行監督舉報，並對舉報人的信息和舉報內容涉及的個人隱私採取嚴格的保護措施。

“不能腐”的機製

碧桂園已製定出台了《內控審計監察製度手冊》、《碧桂園集團員工利益沖突管理規定》《碧桂園集團員工職務行為管理規定》、《碧桂園集團員工違規違紀責任追究辦法》等一系列反腐敗和反舞弊的相關製度並保持定期更新。最新發佈的製度，明確了對員工利益沖突、索賄受賄、職務侵佔等十四大類 140 項應當禁止的行為，同步提出了相應的處罰標準。

此外，碧桂園反腐敗和反舞弊機製亦覆蓋供應鏈管理，對主要業務合作夥伴有明確要求。在與外部單位簽訂採購合同、施工工程承包合同、項目合作協議等合約時，我們要求合作單位同時簽訂廉潔合作協議，共同維護廉潔健康的商業環境。

“不想腐”的機製

碧桂園集團以“我們要做有良心、有社會責任感的陽光企業”為核心價值觀，一貫堅持陽光企業經營理念。自 2015 年以來，每年 7 月集團都會組織陽光文化節活動，以持續強化陽光文化，營造“不想腐”的文化氛圍。每一屆陽光文化節，創始人楊國強先生都親筆題詞，如“清風正氣”、“正本清源”等，並倡導所有碧桂園人“看長遠，走正道”，保持積極進取的心態，努力獲得陽光的收入；集團還為年度評選出的“陽光單位”頒發錦旗和獎牌；組織管理層觀看廉正教育微電影；開設廉正講座等。



董事會主席題詞



董事會主席題詞

2020 年，集團不斷加強廉潔文化建設，強調核心管理層以身作則，並組織全員簽署《廉潔自誠》承諾書。



《廉潔自誠》

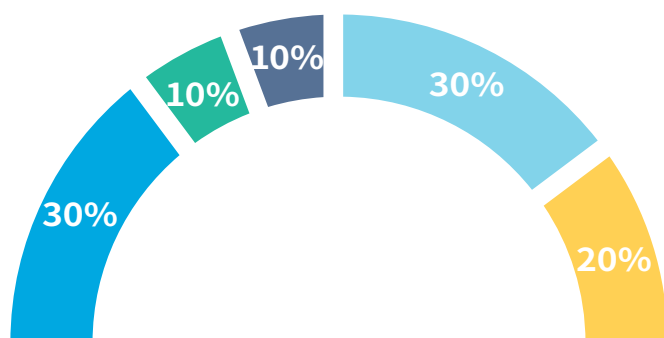
開發反貪腐政策線上培訓課程 **12** 門

針對全集團各區域及各業務條線開展廉正培訓 **22** 場次

2020 年，集團圍繞陽光文化理念，自主構建“碧桂園陽光指數評價體系”，通過問卷、資料收集、獨立評價等方式，對集團附屬公司廉潔風險管控情況進行評價，並發佈《碧桂園集團陽光指數白皮書》，引導各附屬公司持續加強廉潔陽光文化建設、關注合規風險、持續提升內控質量。

碧桂園集團陽光指數評價體系

陽光指數評價體系



- **領導力與承諾**
管理層的重視度與參與度
員工對陽光文化的感知度與認可度
- **設計與架構**
組織架構設置的合理性
製度體系的完整性
- **培訓與程序**
合規培訓開展的覆蓋度和有效性
- **運營和維護**
內部控制質量
內控自我評估質量
- **預防和改善**
廉潔文化宣貫的覆蓋度和有效性
內部控制缺陷整改的及時性和有效性

2020年,碧桂園發生貪污、賄賂、勒索、
欺詐及洗黑錢的訴訟案件數量為 **0**

知識產權保護

碧桂園致力於加強知識產權管理工作, 遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《計算機軟件保護條例》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規, 在積極保護自身合法權益的同時, 也充分尊重合作方的知識產權。

碧桂園重視知識產權成果的保護, 通過集團與分子公司的協同推進, 2020年知識產權申請、登記等工作有序開展, 取得了豐碩的成果。此外, 我們堅定支持行業規範知識產權管理, 部分子公司加入了廣東省知識產權保護協會和佛山知識產權協會, 與合作夥伴共同為科研成果保駕護航。

2020年碧桂園知識產權成果

	專利		商標		著作權	植物新品種	
	申請	已獲授權	申請	已獲注冊	登記	申請	已獲授權
集團總部	/	/	1,005	718	14	/	/
博智林 (含下屬控股子公司)	2,374	801	1,070	415	51	/	/
千璽集團 (含下屬控股子公司)	796	339	236	94	30	/	/
碧桂園農業 (含下屬控股子公司)	267	156	72	53	3	19	19

可持續發展管理

可持續發展方針

碧桂園堅持不懈地普及可持續發展理念，致力將企業可持續發展作為一項長期發展的事業而為之奮鬥，不斷加強自身管理，踐行企業社會責任。主要包括：



將可持續發展提升到集團戰略層面，納入經營發展規劃



緊密結合業務情況，開展形式多樣的可持續發展行動



逐步建立可持續發展政策，在整個業務價值鏈中貫徹可持續發展理念

可持續發展願景

希望社會因我們的存在而變得更加美好。

可持續發展使命

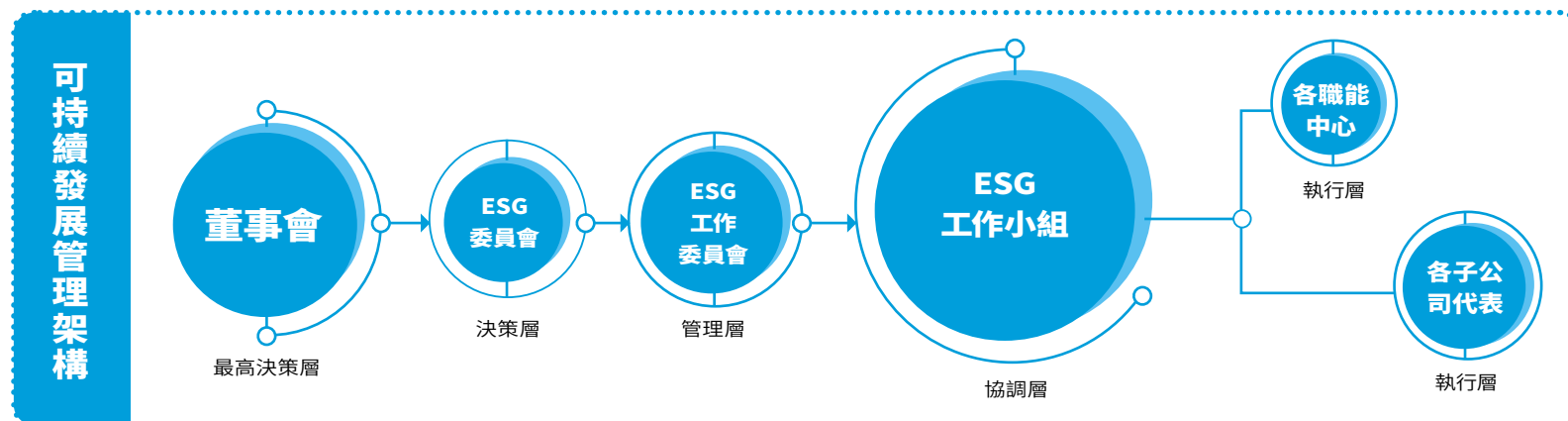
- 維持和加強集團長遠的經濟、生態和社會資本，以實現可持續增長
- 妥善管理和應對可持續發展風險

可持續發展管治架構

加強董事會參與

碧桂園高度重視企業可持續發展，我們設立可持續發展管治架構，由董事會層面的委員會、管理層面的部門及各業務單位組成。首先，董事會明確對環境、社會及管治風險管理和信息披露負責，以全局觀念建立集團整體可持續發展治理與監督方針。環境、社會及管治委員會按需要製定和組織召開集團有關推動可持續發展工作發展的會議，並通過進一步提升董事會、各部門負責人協作程度及對實際效

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



環境、社會及管治委員會 (ESG 委員會)

環境、社會及管治委員會為 2020 年 5 月新成立的委員會，具書面訂明的職權範圍，由三名執行董事及三名獨立非執行董事組織，主要負責集團環境、社會及管治層面的策略及政策製定，加強集團與利益相關方的溝通以及環境、社會及管治方面相關風險和機遇的識別等工作。

截至 2020 年 12 月 31 日止，環境、社會及管治委員會召開了 2 次會議。



環境、社會及管治工作委員會 (ESG 工作委員會)












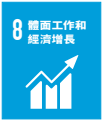



碧桂園在 ESG 委員會下面設立 ESG 工作委員會，由集團總裁莫斌擔任 ESG 工作委員會主席，負責統籌把控 ESG 工作委員會的整體事宜安排。2020 年，碧桂園修訂並更新《碧桂園環境、社會及管治 (ESG) 工作委員會管理制度》，明確 ESG 工作委員會的職責和對議事規則作出了規定，為加強集團可持續發展的戰略研究

和戰略規劃工作、提高集團環境及社會風險的應對和管理能力提供了指引。ESG 工作委員會通過下設工作小組為日常辦事機構，負責籌備會議並執行 ESG 工作委員會的有關決議。

支持聯合國可持續發展目標

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

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

可持續發展範疇	所響應的 SDGs 目標	中長期目標	採取的行動	2020 年進展
產品責任	  	<p>打造“過程精品，人居典範”的美好生活產品，通過跨界發展和產業多元化，提供智能、便捷、溫暖的產品及服務</p>	<p>客戶滿意度調查 加強知識產權管理 合規營銷審核 供應商評估標準 供應商管理體系 供應商溝通交流</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 碧桂園積極打造安全文明施工示範工地，共獲得 935 個政府安全質量及文明施工等獎項。 ● 碧桂園地產開發業務客戶整體滿意度，較 2019 年提升 18 分
環境責任	   	<p>以健康人居為目標，打造綠色建築和綠色社區，引領建築行業的綠色發展和變革升級</p>	<p>大力發展綠色建築 推廣綠色施工 踐行綠色運營 應對氣候變化 注重生物多樣性保護</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 建設綠色建築並獲得 70 個認證項目，總建築面積達 1,245.5 萬平方米 ● 加強節水節能管理，通過應用新能源技術並推行節能管理辦法
社區責任	  	<p>做有社會責任感的陽光企業，發揮企業優勢回饋社區、扶危濟困、解決社會問題，攜手各方實現成長共贏</p>	<p>響應國家精準扶貧 開展公益捐款 開展志願者活動 開辦公益教育 協辦公益體育活動 關愛弱勢群體</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 碧桂園為全社會捐款累計超 87 億元，已助力 49 萬人脫貧 ● 2020 年，碧桂園開發多個人才安居房方面的項目，建築面積達 18 萬平方米
人才責任	   	<p>將可持續發展理念融入企業管理和業務發展，實現企業長期、穩定、健康發展，激發員工潛能創造更大價值</p>	<p>平等就業 消除職業歧視 製定員工培養計劃 多元職業發展通道 科學薪酬體系 職業安全健康培訓 職業安全健康保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 打造出多個具有影響力的僱主品牌活動 ● 2020 年，碧桂園上線“友福”平台
夥伴責任		<p>做國家新型城鎮化的身體力行者，用科技賦能產業，打造智慧多元化生態圈</p>	<p>供應商評估標準 供應商管理體系 供應商溝通交流</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 碧桂園重視打造合規供應鏈，2020 年在全國開展 8 次大規模材料抽檢，覆蓋 104 個區域，合格率为 97.69% ● 碧桂園與高校圍繞建築機器人和智慧建造等領域開展聯合研發合作

利益相關方溝通

碧桂園相信，與利益相關方攜手進步是驅動公司轉型發展的長期動力。為全面了解利益相關方需求，聽取社會各界對碧桂園的期待，我們打造多元溝通渠道，建立實時的、有效的、長期的溝通機製，並以實際行動回應利益相關方。

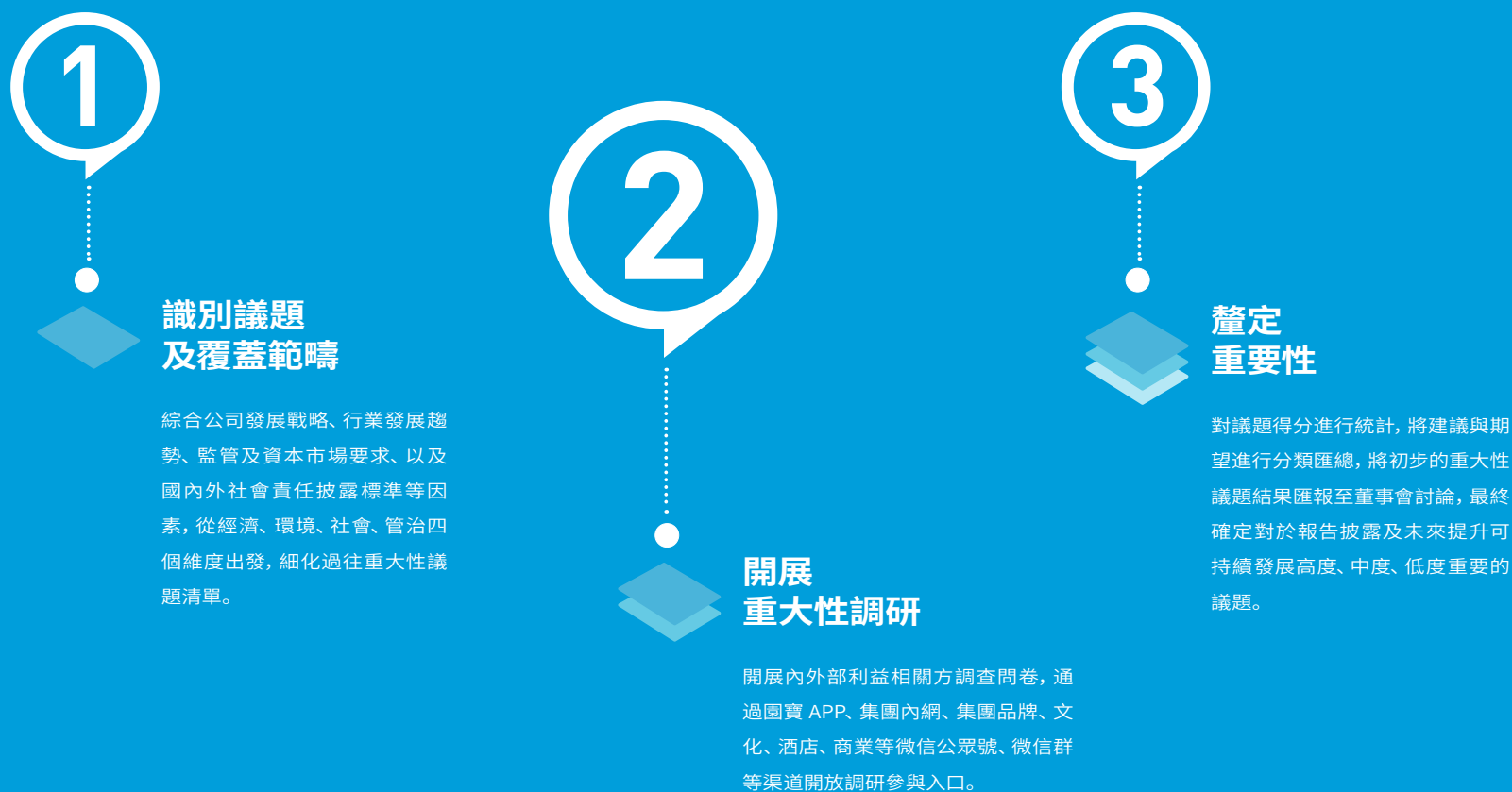
利益相關方	期望與需求	溝通回應方式
員工	權益保障 健康與安全 晉升與發展 平衡工作與生活	員工意見徵詢 員工關愛活動 員工培訓 公司內網、員工論壇及企業文化微信公眾號
投資者和股東	風險管理 信息披露 回報與增長 企業管治 參與決策程序	上市公司信息披露 股東來訪 投資者見面會 股東周年大會
業主和客戶	產品質量與安全 優質的服務 隱私保障	客戶滿意度調查 客戶投訴渠道 社區活動 社交媒體和公司刊物
供應商和業務夥伴	公平、公正、公開採購 供應鏈資金安全 供應商扶持	供應商評估 供應商大會 走訪和調研 座談和培訓
當地社區	打造健康人居 愛心回饋社區	社區活動 公司刊物
同行企業和行業協會	公平競爭 行業經驗交流 樹立發展共識	企業文化交流 行業交流
公益機構和非政府組織	了解社區影響 公益慈善 社區交流	實地訪問 社區服務 公益活動
政府部門和監督機構	遵紀守法 依法納稅 合規經營	實地訪問 參與政策及建議製定 政府項目
公眾	信息公開透明 支持社會發展 扶貧濟困 關注弱勢群體	社會公益活動 信息披露 社交媒體和媒體溝通 輿情監測

重要議題的策略性管理

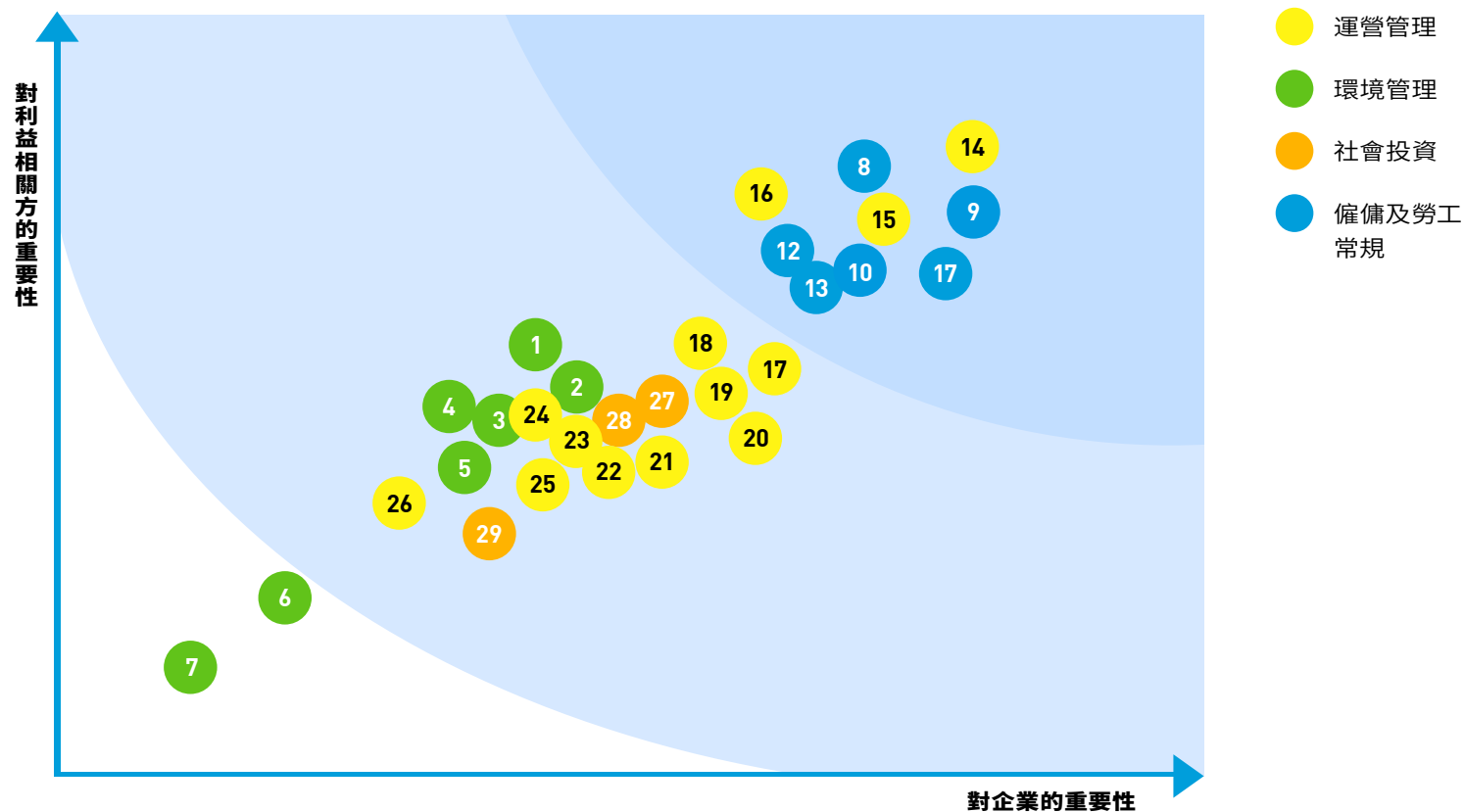
碧桂園每年通過聘請第三方開展內外部利益相關方調查，了解利益相關方所認為我們需重視的議題，邀請利益相關方對相關議題進行優先級排序，收集利益相關方對集團可持續發展表現的建議與期望，對未來集團可持續發展管理提供重要參考。

議題重要性分析

我們通過以下步驟分析得出碧桂園重大性議題：



碧桂園 2020 年可持續發展議題重要性矩陣



通過分析，對於碧桂園較為重要的議題（包括高度重要性和中度重要性議題）已覆蓋 9 大利益相關方的訴求和期待、承諾的聯合國可持續發展目標、以及絕大多數 GRI 核心指標，充分回應相關方關切，符合集團發展方向，並體現出較高的合規性。此外，我們設置開放性問答以了解各利益相關方對碧桂園的可持續發展工作評價，經分析發現，得到最多認可的為集團的社會公益、扶貧工作，其次是 ESG 披露與實踐。

重要議題列表與相應的範疇及影響

	議題序號	重要議題	利益相關方	範疇及影響		本議題覆蓋章節
				集團內部	集團外部	
非常 重要 議題	14	產品質量與安全	監管、客戶、公眾、NGO、員工	●	●	7.1
	8	員工健康與安全	員工	●		9.2
	9	員工權益與關懷	監管、員工	●		9.2
	15	客戶服務與滿意度	客戶、公眾	●	●	7.3
	10	員工培訓與發展	員工	●		9.3
	11	人才引進與團隊建設	員工	●		9.3
	16	客戶隱私與信息安全	監管、客戶、公眾	●	●	7.3
	12	禁止僱傭童工與強製勞工	NGO、監管、當地社區	●		9.1
	13	平等僱傭與僱員溝通	員工、監管	●		9.1
比較 重要 議題	17	風險管控	投資者、員工、客戶、公眾	●	●	6.2
	18	製定可持續發展目標	監管、當地社區、投資者	●	●	6.3
	19	合規管理與廉潔建設	投資者、員工	●	●	6.2
	20	經營績效及投資者權益	投資者、員工、客戶、公眾、監管	●	●	6.1
	27	社區發展與社會影響	當地社區、公眾、NGO	●	●	10.3
	21	產業發展	監管、同行、公眾	●	●	4
	1	水資源使用與污水處理	監管、當地社區、公眾	●	●	8.4
	2	節能減排與綠色營運	監管、當地社區、公眾	●	●	8.4
	28	政策響應與公共參與	監管、公眾、NGO	●	●	7.4
	22	利益相關方溝通	員工、投資者、客戶、供應商和業務夥伴、當地社區、同行、NGO、監管、公眾	●	●	6.3

重要議題列表與相應的範疇及影響

	議題序號	重要議題	利益相關方	範疇及影響		本議題覆蓋章節
				集團內部	集團外部	
比較重要議題	23	供應鏈環境與社會風險管理	供應商和業務夥伴	●	●	7.4
	24	知識產權保護	監管、同行、供應商和業務夥伴	●	●	6.2
	3	綠色建築與綠色社區	監管、客戶、當地社區、公眾	●	●	8.2
一般重要議題	25	合理的營銷與推廣	客戶、公眾	●	●	7.3
	4	廢棄物處理與循環使用	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	8.3
	5	綠色技術創新	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	8.2
	29	公益慈善與社會服務	當地社區、公眾	●	●	10.2
	26	環保物料的使用	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	8.3
	6	應對氣候變化	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	8.7
	7	生物多樣性	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	8.8

品質為先

07

“碧”信

- 專題 | “強基行動” 築品質 033
-- 助力安全管理提質增效
- 匠心築造 035
- 智慧創新 041
- 竭誠服務 042
- 多方共贏 046

【章節概述】

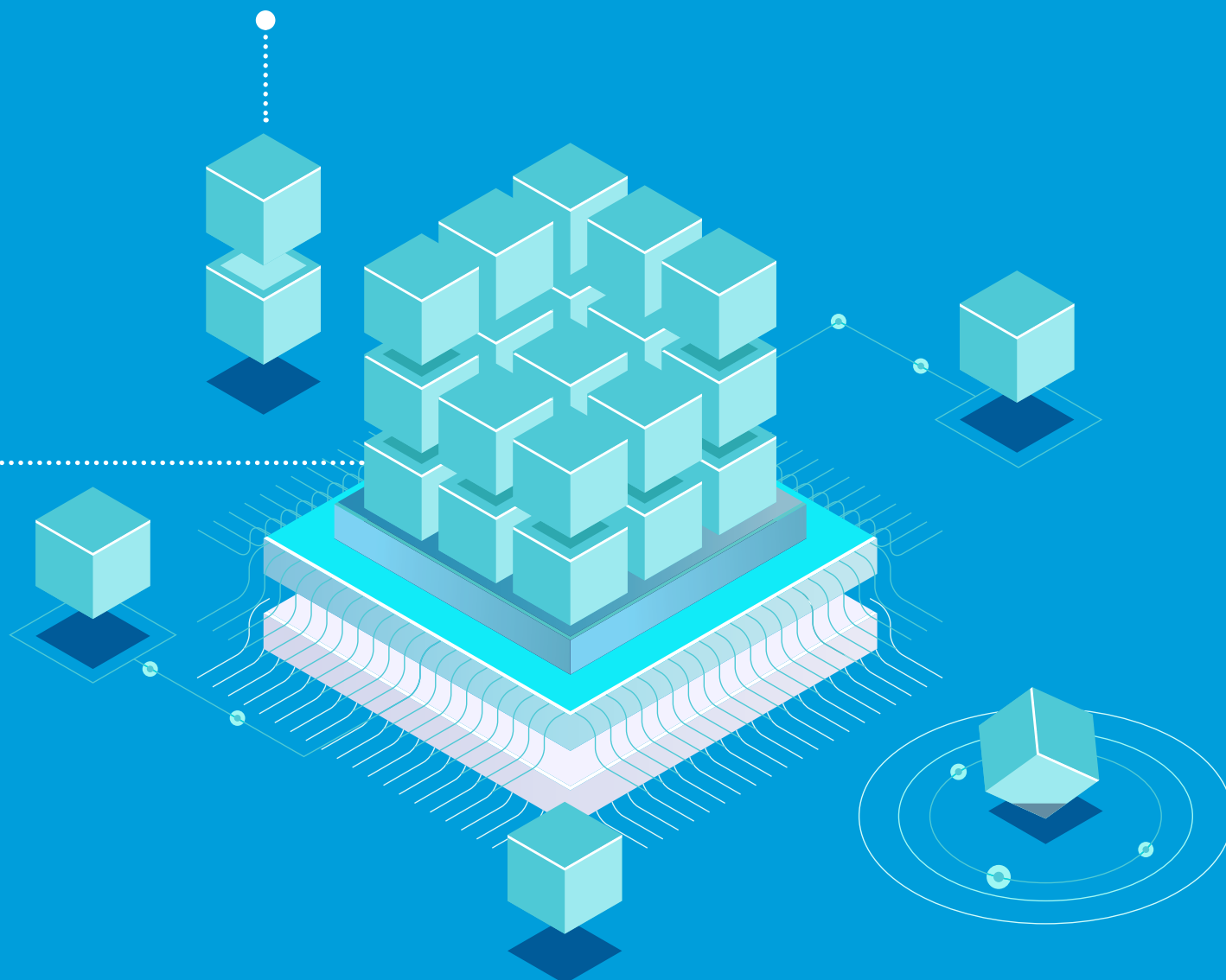
碧桂園以安全生產為前提，積極推動智能建造的發展，探索建築業生產方式的系統性變革。我們相信科技改變一切，與社會各界攜手合作，積極佈局數字化建設、機器人和現代農業，賦能碧桂園高質發展，最終將更好的產品、服務和社區呈現給居民和消費者，為其提供最優質的服務體驗。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的 可持續發展議題

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

本章所回應的 SDGs 議題



/// 專題 | “強基行動”築品質——助力安全管理提質增效

“好房子碧桂園造，服務所有追求美好生活的人，這是我們對社會的責任。”楊國強主席如是說道，“我們公司要設計和建造更好滿足剛需和改善型需求客戶的好房子，全體員工要不斷努力提升競爭力，做好所有的事。”

長期以來，碧桂園秉承著“安全質量是我們的生命線”的理念，不斷加強產品質量與安全管理。2020年，碧桂園全面啟動為期一年的“強基行動”，旨在把安全管理的標準落實到位，以實現聚焦深耕，強基固本的可持續發展戰略，從領導帶頭、文化引領、培訓提升、標準動作、激勵到位等5個方面，推出系統性落地舉措，確保提升工程實體質量和施工安全。同時，為了響應“強基行動”的號召，運營中心下發了8條質量安全管理指引，要求各區域在施工中嚴格執行。

● 區域製定隱患問責製

製定區域隱患清單及強規規定，對基坑、土方、電梯井、採光井、大型機械設備等方面進行嚴格把控，對違反相關規定執行問責製。

● 層層簽訂安全責任狀

加強總包公司對項目的安全管理監督，並要求總包項目經理對項目管理人員進行月度考核。

● 注重安全行為管控

實行區域月度巡檢及抽檢，下發“隱患整改通知單”。

● 前置安全管理

在投標階段進行“標前交底”，由總包選定開展安全策劃及交底。

● 重大隱患動態識別公示

對潛在隱患進行識別思考，及時更新“危險指示牌”。

● 項目總巡盤指引

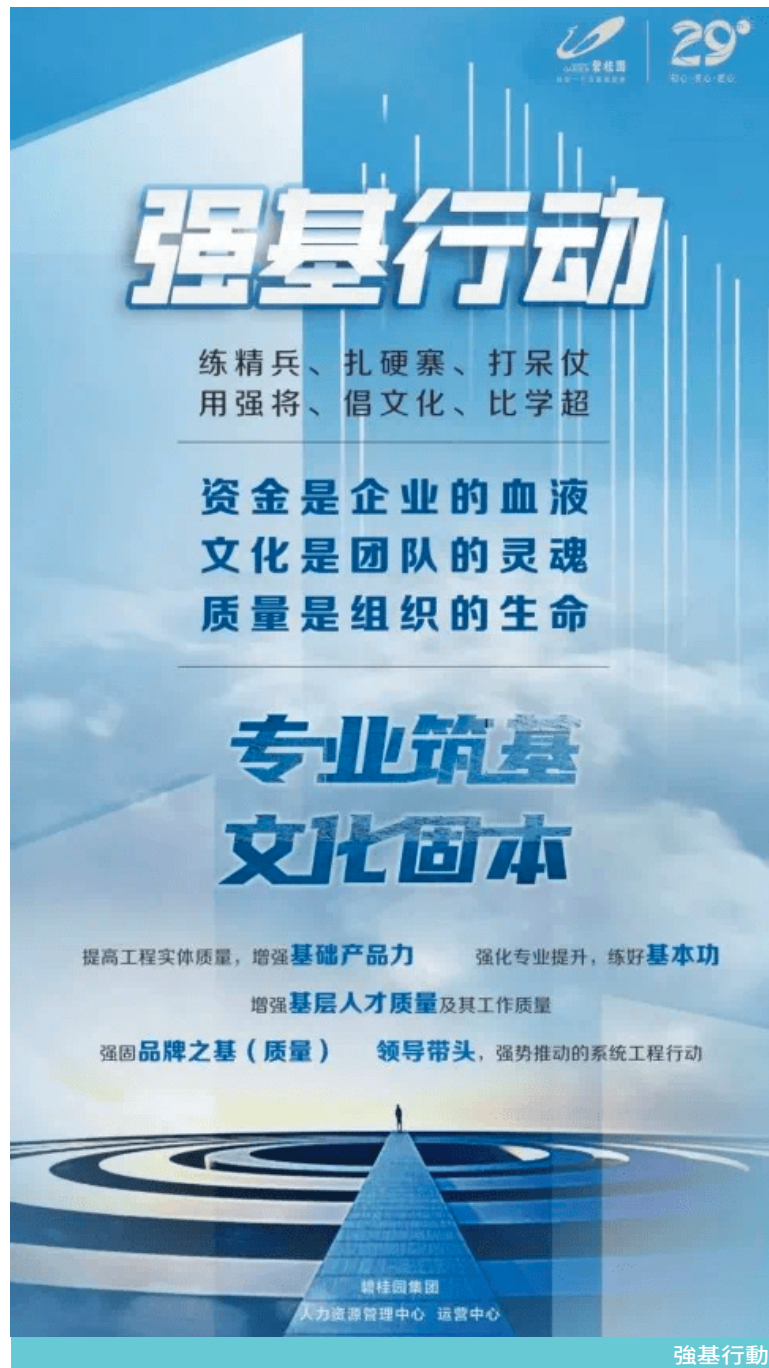
製定每個項目的巡盤指引模板，聚焦重點部位重點隱患。

● 針對性安全交底

針對危險部位如電梯井口、預留洞口、工字鋼懸挑處等部位進行現場交底。

● 營造安全文化等內容

開展以“親人寄語”“志願安全官”“安全小分隊”為主要內容的護航者計劃，並作為常態化管理，日常進行安全教育大會及月度表彰優秀班組。



▶▶ 安全管控專項行動

根據強基行動要求，碧桂園要求各區域開展各項安全管控專項行動，組織各項目開展“防高墜”、“防坍塌”等專項行動，督促監理單位、施工單位落實專項行動各項措施。

目前所有項目均已按要求落實防墜器、安全兜網、大型設備螺栓劃線、設置預警螺栓等措施。同時，我們將繼續對項目進行全過程管控，重點檢查防高墜、防坍塌等措施的落實情況，確保區域預防高空墜落、預防坍塌事故的工作落實到位，切實保障項目生產安全。

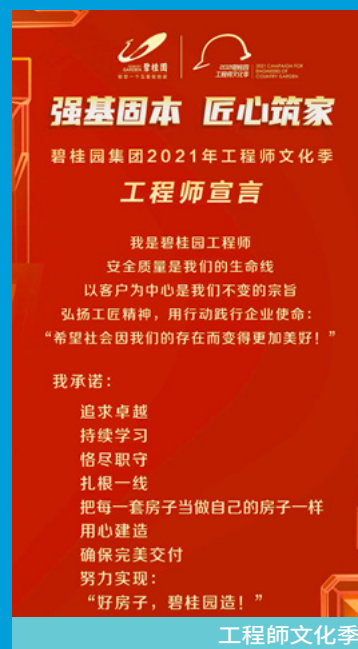


安全管控專項活動

▶▶ 工程師文化季

碧桂園始終將安全質量視為生命線，為傳承碧桂園匠心精神，我們積極踐行“強基行動”戰略，強化一線工程師質量品質意識，塑造工程師文化，特設立“強基固本、匠心築家——工程師文化節”。

在啟動儀式上，全國各地共有 12,000 名工程師參與其中並莊嚴宣誓，努力實現“好房子碧桂園造”的口號。



▶▶ 崗位英雄

2020年6月，碧桂園開展“碧桂園崗位英雄”評選活動，以表彰在崗位上默默貢獻的優秀員工們。本次活動共評選出 110 名“碧桂園崗位英雄”，他們在各自的崗位上兢兢業業，不斷開拓進取，以優秀的工作品質帶領團隊前進著，和碧桂園一起為全世界創造美好生活產品而努力。



▶▶ 堅持工地開放，建築好品質看得見

秉承“精工細築 品質造家”的建造理念，碧桂園貴北區域堅持“工地開放”，邀請客戶走進工地現場，直觀了解施工工藝、建造過程、施工材料。同時，貴北區域總裁及營銷大區總與業主面對面交流，了解客戶訴求。“工地開放”不僅體現我們對項目硬核建造品質的自信，更體現我們充分尊重客戶參與施工過程監督權力。

匠心築造

面對行業新形勢帶來的挑戰與機遇，碧桂園始終堅持將安全和質量放在第一位，明確速度和效益讓位於安全和質量服務和安全意識。我們科學謀劃所有項目進度，在保證安全質量、守法守規的前提下穩步推進項目進展。我們也十分關注客戶對健康生活的追求，用心為客戶打造更加健康、安全的建築產品。

產品質量管理體系

質量管理體系認證

碧桂園重視把控產品質量，在項目推進的同時不斷追求卓越品質。我們秉承著六大質量管控理念，嚴格把控產品質量安全。我們用心打造高品質產品，其中在農產品方面，農業公司引入最先進的產品質量管理體系，並通過 ISO9001 質量管理體系認證。2020 年，我們持續加強質量管理體系方面的認證，為確保所有產品通過 HACCP 及 ISO9001 等質量認證體系而不斷努力。

碧桂園持續完善集團產品質量管理製度體系建設，加強採購、施工、驗收及交付等各環節的管理手段，確保高質量的項目及產品交付。為了加強集團各區域、各項目的質量管理，我們制定並遵守《項目質量管理手冊》《材料進場驗收管理製度》《樣板先行管理製度》等內部製度。2020 年，我們更新《碧桂園集團運營管理製度（2020 年試行版）》，加強圖紙會審、樣板先行等前置管理規避或降低質量問題發生的風險，結合過程驗收的強化，逐步提升管理水平。

應急機製

碧桂園不斷提升產品應急機製的響應能力，致力於擴大應急機製的覆蓋範圍並減緩各種風險帶來的負面影響。在製度層面，我們建立了《應急管理製度》《信息上報管理製度》等內部標準，作為應對緊急突發情況的指導依據。我們不斷增強應急處置能力，包括對產品異常情況的售後處理、極端天氣及突發公共事件進行流程化應對。

- 在產品與技術方面，我們強化並落實智能化建造，通過採用及推廣智能建築機器人施工，智能化住宅建築自動化建造平台“自升造樓平台”等技術，將施工作業中的員工健康風險、環境風險及產品質量風險降到最低；
- 在商業與物業管理方面，我們建立了完善的應急流程，減少運營過程中的安全隱患問題，以確保園區內異常情況得到及時處理。



質量管理體系認證 - ISO9001



質量管理體系認證 - ISO9001

▶▶ 產品質量安全標準

碧桂園依據《項目質量管理手冊》及《樣板先行管理製度》建立內部產品質量安全標準，對產品質量及安全管理進行了嚴格要求。我們融入了生產、驗收及售後過程中需高度重視的關鍵點，並以此為基線嚴格要求監督質量管控環節。我們要求各區域及項目嚴格遵守此套內部質量安全標準，嚴格遵守《碧桂園工程安全標

準化圖集》，對施工標準化操作、產品驗收標準等內容進行了明確規定。同時，我們要求區域需對“5+5+3”類問題（5類結構問題、5類客戶敏感問題、3類客戶關注問題）進行建章立製，包括管理製度及技術標準，以保證100%的產品與項目通過質量安全標準，為客戶提供安心產品。

▶▶ 產品安全管理

碧桂園始終秉持“安全第一，以人為本”的安全管理理念，在安全生產委員會的指導與監督之下，不斷完善安全管理製度體系。同時，我們積極履行對施工工人的健康及安全承諾，致力於打造安全文明示範工地，將“安全施工”的理念落實到建設過程中每一環節。

安全管理體系

碧桂園建立了完善的產品安全管理製度體系，我們嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國安全生產法》《建設工程安全生產管理條例》及《建設工程質量管理條例》等國家法律法規，並持續修訂《碧桂園集團安全生產管理製度》

《碧桂園集團安全文明措施標準化手冊》及《運營風險管理辦法》等安全質量管理製度規範文件。我們努力獲取國際認可的OHSAS18001職業健康安全管理體系，亦要求施工方取得相關國際安全管理認證。

《碧桂園集團安全生產管理製度》	安全生產管理工作的程序化、標準化，完善工程施工全過程的安全管理流程，規範現場管理，落實集團重點管控要求
《碧桂園集團安全文明措施標準化手冊》	大力推進安全標準化建設，完善施工現場設備設施，強化一線施工人員安全教育培訓，深入開展安全檢查

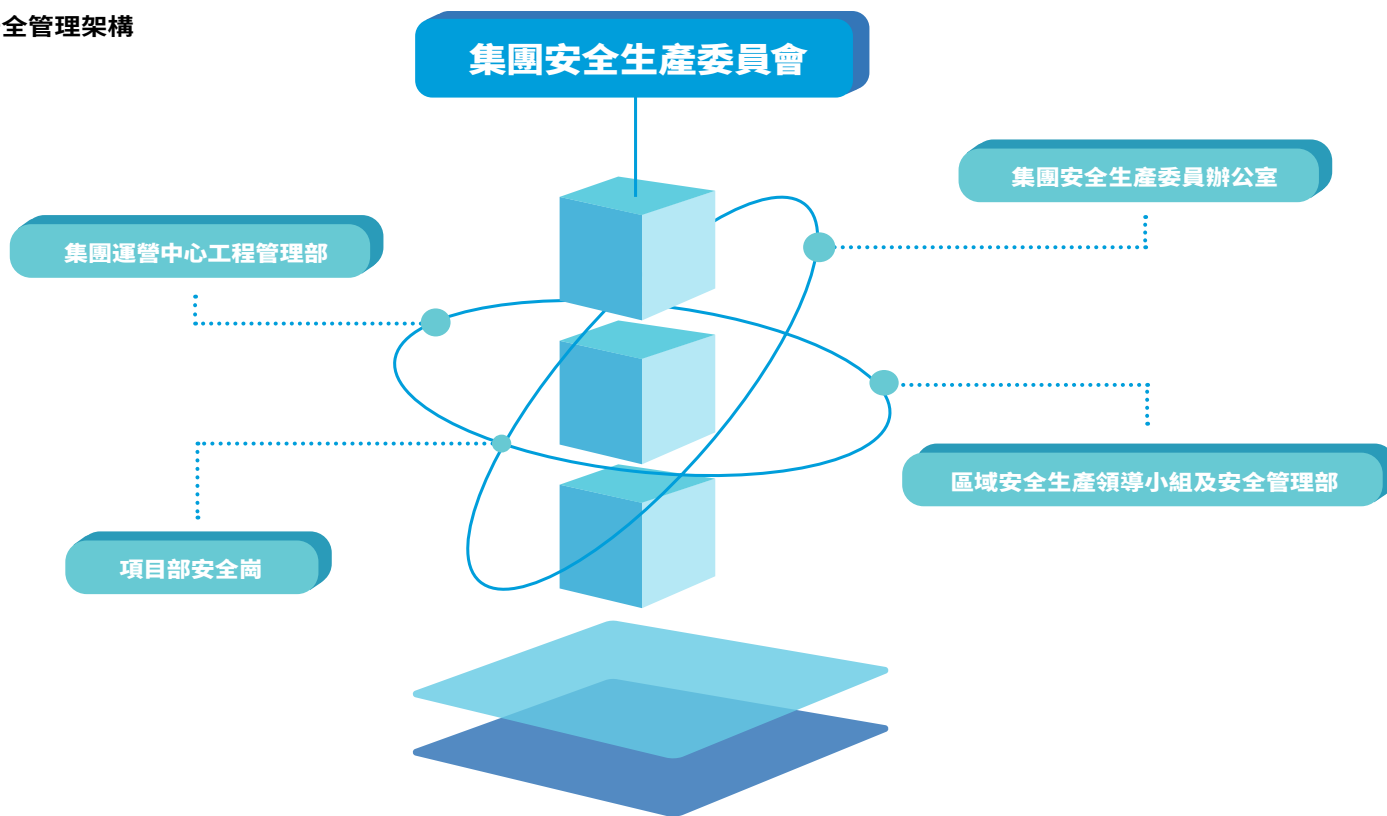
安全管理架構

碧桂園高度重視施工中的安全生產，於2018年成立安全生產委員會。集團董事會主席楊國強擔任安全生產委員會主任，委員由集團各職能中心負責人、區域總裁代表、博越智慧建造總經理、集團安全部門負責人、特聘知名學者等擔任。安委會負責從安全管理各環節作出指示和決策，定期對碧桂園的健康安全政策執行、安全工作開展情況等職業安全表現進行審核、評估，並以此為依據部署未來安全工作、更新相關的規範製度。

我們要求高管肩負起安全管理責任，並將高管薪酬與安全績效掛鉤。如發生安全事故，視事故嚴重程度，依據《碧桂園集團安全生產管理製度》對區域總裁、區域安全分管領導、區域安全負責人、項目總等進行不同程度的經濟及行政處罰。同時，我們出台安全生產保障激勵製度，表彰安全生產業績好的集團安全總監、區域專職安全經理、項目安全專崗，並給予專項物質獎勵。

為了督促落實安全生產委員會的工作，碧桂園集團總裁與104個區域總裁簽訂安全生產責任狀（長期有效），責任狀中明確要求各區域全面提升安全生產管理水平，以安全生產“零傷亡”作為企業追求的長期目標。

碧桂園安全管理架構



安全管理措施

碧桂園在區域和項目推行各類安全管理措施，提升各級管理人員及工人的安全意識，包括安全生產責任製、安全生產管理及考核、隱患排查治理製度、安全教育培訓、應急救援及事故報告處理、危險性較大部分項目工程管理標準化手冊等。

2020 年，我們積極採取更多有效措施努力提高施工安全

- 將第三方施工人員體檢納入與施工承建方簽訂的合同，並結合工人入場六合一的要求，將實名製、體檢、教育等安全工作落實到各區域及項目中。
- 在安全管控的基礎上完善了大型機械 6 步走的要求，強化人員及重大危險源的管理。

截至 2020 年末，集團總部設置專職安全總監或經理共 **5** 人

各區域平台設置安全經理合計 **312** 人

在建項目每個項目設安全經理 **1** 人

共 **2,173** 人

三級機構設置安全管理人員共

2,490 人

案例 | 騰越設立非零安全目標，採取多項措施提升工地安全表現

2020年，碧桂園旗下廣東騰越公司建立嚴格的非零職業健康安全目標，要求全年工傷率 $\leq 2\%$ 。為此，騰越公司製定了多項管理措施，引入先進安全科技，全面提升產品質量安全表現，具體措施：

- **每日早會**：所有項目開展每日安全早會，講解當天作業內容的安全注意事項並告知相應的安全技術保障措施；
- **項目經理周巡查**：要求項目經理每周至少一次項目巡查，發現隱患及時落實整改；
- **危大工程舉牌驗收**：在危大工程巡檢過程中，堅持對項目的關鍵部分必須由生產經理、技術負責人、安全經理等同時參與舉牌驗收，並將驗收牌懸掛在相應作業面上；
- **塔吊吊鉤可視化系統、塔吊防碰撞系統**：當項目中有兩台正在作業的塔吊相對運行且有交叉危險時，塔艙會自動發出報警聲，有效解決了以前塔吊司機憑感覺、靠經驗操作帶來的安全隱患；
- **安全巡查 APP “質安通”**：公司自主研發質安通手機巡檢系統，打破傳統現場監管模式，有效解決了以往項目現場實時監控難、人員安全保障難、現場信息掌握難等常見問題，加強了過程實時管控力度。

全員安全培訓

碧桂園將安全視為施工過程中的關鍵一環，我們通過大力開展安全文化建設活動例如護航者計劃等內容，以及加強覆蓋全體員工和相關方施工人員的質量安全培訓，持續深化作業人員安全意識的同時，進一步提升工程質量安全水平。

1 針對全體集團員工及施工人員

我們每年開展一次質量安全培訓大會，明確安全生產要素及規範，根據上一年度的安全施工執行情況進行總結匯報，並計劃本年度安全施工目標。

2 針對集團運營條線人員

我們每雙周舉行質量安全例會宣貫，包括對國家政策及集團質量管理要求的解讀，優秀的安全質量管理經驗與工藝做法分享等內容。

3 針對區域大運營組長

工程負責人開展不同層級的線上集中培訓，分享質量安全管理知識，集團最新制度等。

2020年，碧桂園員工和相關方施工工人安全培訓覆蓋率達

100%

2020年，碧桂園總部共組織安全質量培訓

24 次

組織跨部門安全質量培訓次數

4 次

2020年，碧桂園全集團範圍共組織安全質量培訓

29 次

覆蓋約 **20.3** 萬人次

案例 | 護航者計劃

2020 年，碧桂園在所有項目開展“護航者計劃”活動，通過“親人寄語”、“安全小分隊”、“志願安全官”三大舉措，踐行強基戰略，從安全管理著手，夯實工程管理基礎，提升基礎產品力，助力百年深耕。

- 在“親人寄語”環節，我們通過與工人家屬互動，營造良好的安全文化氛圍；
- 在“安全小分隊”環節，我們要求項目必須聯動總包、監理落實一崗雙責；
- 在“志願安全官”環節，有非專職安全人員報名現場巡視，製止違章行為的發生。



施工現場開展安全培訓

安全文明施工示範工地

碧桂園鼓勵各項目創建省市級安全文明施工示範工地，並在標桿工程評選採取晉級制，獲得“區域入圍標桿工程”的項目可參與“區域標桿工程”的評選，獲得“區域標桿工程”的項目可參與“碧桂園集團標桿工程”的評選。

截至 2020 年末，碧桂園施工項目共獲得政府安全質量及文明施工等獎項 **935** 個

▶▶ 產品安全質量檢查

碧桂園深知安全施工離不開完善的產品質量檢測體系的監督與指引，我們通過開展現場檢測及巡檢、聘請專業第三方進行質量檢測以及推廣智慧工地的實施等措施，覆蓋產品運營環節全線條，以不斷強化質量安全監管力度，將產品安全隱患降至最低。

施工現場檢查

工程安全質量巡檢是碧桂園對工程建設項目全過程安全質量管控的重要工具，包括施工過程中的現場巡檢以及交付前的產品現場驗收檢測等環節。

在施工現場檢查環節，我們根據“數據採集分析—反思—改善—再總結”的流程，總結各個產品的現場檢測結果、施工階段的安全質量管控方法、施工工藝水平、先進施工經驗等，以發現不足、明確目標並梳理提升方向。此外，我們不斷擴大檢查範圍，提前預判檢測過程中可能出現的產品質量問題，並積極尋找解決方案。

案例 | 工程質量巡檢

區域公司

對在建項目全覆蓋檢查，統計分析該區域工程安全質量施工水平



集團

月度、季度對各區域進行抽查，全面了解集團工程安全質量痛點、難點



資深第三方

- 安全質量巡檢評估
- 專項行動
- 行業對標

排查質量安全隱患

碧桂園針對現場全封閉、特種作業人證合一等 8 大項安全基本管理行為，電梯井、腳手架等 6 大管控重點以及基坑支護、塔吊、臨建等 16 大關鍵節點，製定了具體的安全管理指引，推動管理行為標準化。

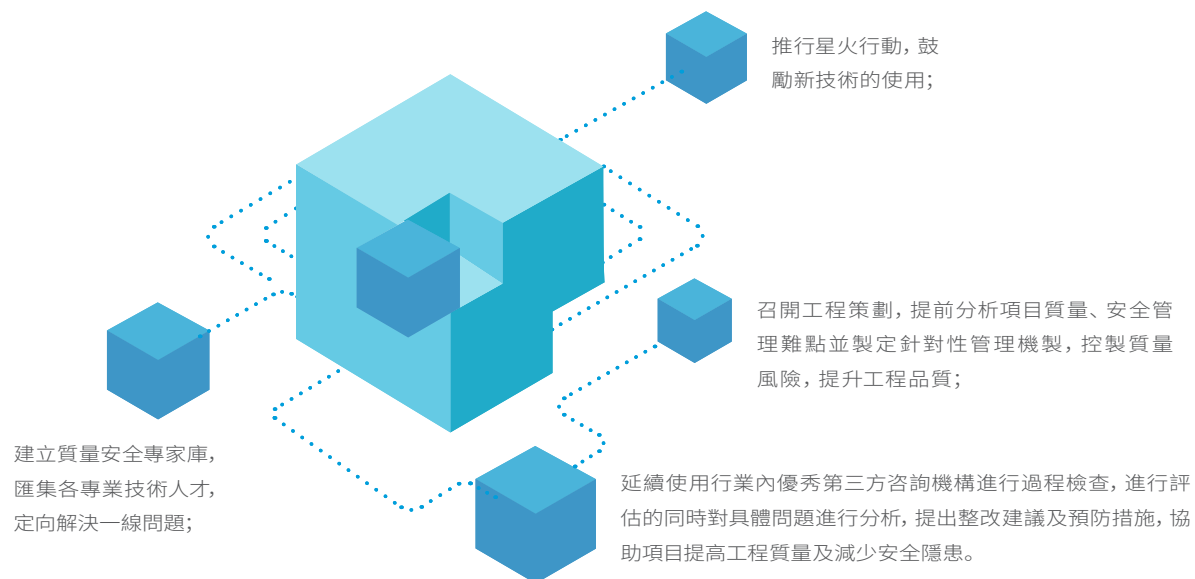
2020 年，集團運營中心共對

1,959 個

標段開展安全巡檢，對存在較大風險的

47 個

標段進行了拉開，對安全隱患進行徹底排查



智慧工地

隨著碧桂園佈局智能製造、機器人領域，為實現生產環節全流程、全方位實時管控和及時防範安全風險，碧桂園致力於運用科技手段打造新型“智慧工地”，實現遠程實時監控、智能識別隱患、及時報送預警等功能，變革現有安全生產管控模式，提升產品質量安全效率，大大降低事故發生風險。

2020 年，碧桂園與博智林及合作施工單位共同推進智慧工地的建設，主要內容包括：

- 碧桂園運營 APP 已全面實現推廣與運營，集團整體上線率達到 100%，上線項目填報率 87%；
- 所有項目大型設備均使用人臉識別系統或指紋識別系統，降低事故概率；
- 在部分項目施工現場安裝了視頻攝像頭，加強工地安全保衛工作。

▶▶ 打造健康人居

碧桂園致力於打造宜居舒適的居住環境，提升人們的滿意度與幸福度。在“健康中國”的戰略指引下，碧桂園從“健康”出發，以人類居住健康的可持續發展的理念，滿足客戶生理、心理和社會多層次的需求，為其營造健康、安全、舒適和環保的高品質住宅和社區。同時，隨著我國人口老齡化的加劇，我們在產品設計的過程中也更加注重改善居住環境以及社區無障礙老齡化設施的建設，為老年客群帶來更加健康、安全、適用的居住環境。

案例 | 後疫情時代的建築設計理念

2020 年，新冠疫情的爆發給全國各行各業帶來了震動，也讓建築及房地產行業發現了產品與用戶居住體驗方面存在的問題。因此，碧桂園參編了《後疫情時代建築規劃設計指南》，從規劃，建築，給排水系統，暖通空調，信息與智能化等領域進行編製與深化，包括推廣韌性城市與健康綠色建築概念，切實引入並運用智能數字技術至建築行業設計領域。同時，碧桂園針對後疫情時代城市規劃發展提出具體轉變建議，例如加強公共衛生體系與城市規劃體系的融合、為突發公共衛生事件預留應急空間並設置響應的標準等。

智慧創新

科技的進步正不斷沖擊著各行各業，數字化、智能化已成為企業關鍵競爭力之一。碧桂園不斷深化自身創新創造能力，善用科技解決方案，推動產業向著科技化轉型升級。

隨著社會的穩步發展，科技的更新疊代正在加速著人類生活的深刻變革。2020 年，

碧桂園不斷深耕“數字化”發展，用科技為集團賦能。當前，碧桂園正以突破空間、同步時間、萬物連接、人機協同為目標，通過人工智能、物聯網、區塊鏈、大數據、5G 等技術變革生產方式和高度信息化的現代管理方式，為客戶提供一站式的全方位營銷、生態系統和場景化融合服務，向行業展現了一系列未來地產的科技場景。其中包括：

RPA（機器人流程自動化）服務對接近 100 家銀行，覆蓋房地產板塊 3 萬個銀行賬戶，大幅提升工作效率；

智能語音已應用到營銷案場、零售門店、智慧工地、智慧案場等領域，在實際項目的自動填單中可提效 20 倍；

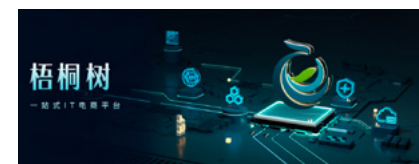
區塊鏈前瞻探索落地，已佈局規劃在金融、營銷、數據、司法、生活等 5 大領域，14 項業務中進行快速賦能。

案例 | 數字化應用

數字化創新典範

“梧桐樹” - 碧桂園集團 IT 能力開放平台

梧桐樹平台是匯聚碧桂園集團 IT 能力的開放平台。通過構建以雲計算、安全、大數據、自動化等為主的產品中心，開放平台將行之有效的產品解決方案開放給客戶，有效提升了碧桂園多業態、多場景下各業務流程的運行效率，同時還降低了數字化建設投入和運營成本。



數字化運營典範

碧桂園集團數字化抗疫實踐案例

2020 年，碧桂園積極開展“數字化抗疫”，結合疫情防控的實際需要，依托數字化、信息化最新成果，採取遠程辦公、電子簽章、電子合同、線上購房、智慧工地等工作內容，穩步推進各項業務順利復工。



竭誠服務

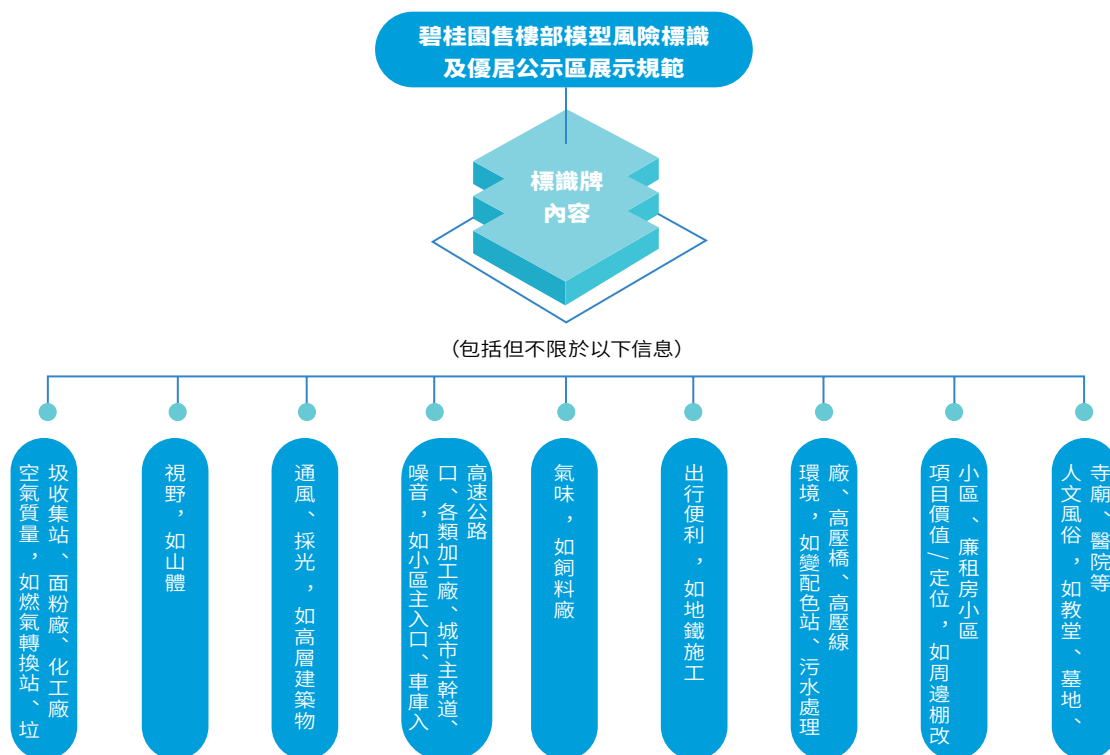
負責任營銷

碧桂園遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，嚴格把控廣播電視、紙媒、門戶網站、流媒體等輸出渠道的信息口徑，確保對外宣傳信息的準確性、合法性、真實性，避免因為不恰當的輸出對品牌造成不良的社會影響和法律風險。我們製定《碧桂園集團運營管理製度(2020年試行版)》《銷售前客戶風險檢查作業指引》《客戶投訴處理實施作業指引》等內部製度或指引，對誤導及欺騙消費者行為進行明確定義，嚴格要求工作人員在銷售過程中不得有任何虛假、誤導及欺詐消費者的行徑。

同時，我們注重保護消費者權益。由於銷售顧問的口頭介紹具有差異性，在銷售交易進行之前，我們將提醒消費者仔細閱讀購房合同版、優居公告、優居指南、溫馨提示，並充分考慮市場波動、政策變化等風險，確保消費者購買商品房是充分自願商業行為，做到誠信銷售、提升客戶滿意度。對在購方洽談過程中出現的任何違法違規營銷行為，我們提供多個舉報熱線，按照內部管理政策予以及時、公平、公開處理。

負責任營銷培訓

碧桂園注重保護消費者的合法權益，我們面向全體員工開展以負責任營銷為主題的培訓，不斷規範員工的營銷手段。此外，我們加強合規營銷宣傳，以避免出現虛假或誇大營銷的現象，並通過在售楼部設置標識牌以有效保障消費者的知情權。



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

碧桂園設立了多個公開舉報途徑，便於消費者、客戶隨時監督、反饋

- 碧桂園區域營銷管理部服務監督熱線：400-8222-288
- 碧桂園集團總部監督熱線：400-8919-338
- 碧桂園集團審計監察中心監察部舉報熱線：0757-26395969 0757-29916100
- 碧桂園集團試行 3 對 1 的業主專屬企業微信服務群，實時接受業主意見

讓客戶滿意

碧桂園尊重消費者權益，致力於為顧客提供最優質、貼心的服務。我們嚴格遵守《銷售前客戶風險檢查作業指引》《客戶投訴處理實施作業指引》等製度或指引，標準化管理客戶需求並持續提升服務質量。2020年，我們新增《碧桂園集團運營管理製度（2020年版）》等內部製度，並在客戶管理篇中規範投訴處理流程、原則、時限、賠付處理等內容。

客戶滿意度

碧桂園不斷優化產品，完善客戶服務體系以提升客戶滿意度。同時，我們通過客戶滿意度調研的方式傾聽客戶需求。

2020年，碧桂園首次引入第三方調查，並將全周期客戶滿意度考核提升到集團層面，通過對標行業值，採用激勵的方式促進客戶意識在全集團的落地。我們的調查面向所有已簽約的業主，維度包含營銷、工程、設計、物業等全周期內容，通過公眾號鏈接、短信、電話等方式進行。

2020年，碧桂園的地產開發業務
客戶整體滿意度較2019年提升 **18** 分

住宅客戶管理

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

2020年，我們推行家園服務體系，通過開展傳統節日關懷主題活動、老年人壽宴慶祝以及業務體驗等活動，注重客戶全周期服務，關懷貫穿從客戶看房到入住全過程。

案例 | 家園服務體系

河北區域在中秋節開展節日社區文化專題活動，邀請准業主與已入住業主共同參加，在關懷老業主的同時，體現了業主們幸福生活場景。



中秋節活動

浙江區域開展桂園生活節活動，採用線上線下相結合方式，覆蓋區域內眾多小區，讓多個年齡層的業主們參與活動其中，極大的提升了業主的參與度及滿意度。



桂园生活節

陝南區域為老年業主舉辦“百壽宴”，關注社區老年人的心裏健康與需求，營造良好的鄰裏交流環境，為構建和諧社區環境添一份力。



“百壽宴”活動

酒店客戶管理

碧桂園酒店始終貫徹“與悅同行”的品牌主張，積極適應市場發展變化、不斷創新突破，打造個性化、強互動、強聯系的優質客戶服務，為消費者帶來基於住宿的多元休閒體驗。

碧桂園酒店全方位以客戶體驗為導向，將外部評價與內部檢查評估相結合，形成了服務品質體系。同時，通過客戶與評管理（慧評、在線反饋）和服務品質檢查兩方面實現客戶服務品質督導工作，輔以服務品質考核方案激勵措施，實現內部監督自檢，從而保證酒店的健康持續運營。

2020 年，碧桂園酒店業務
客戶整體滿意度為 **93.94** 分

較 2019 年提升 **1.27** 分

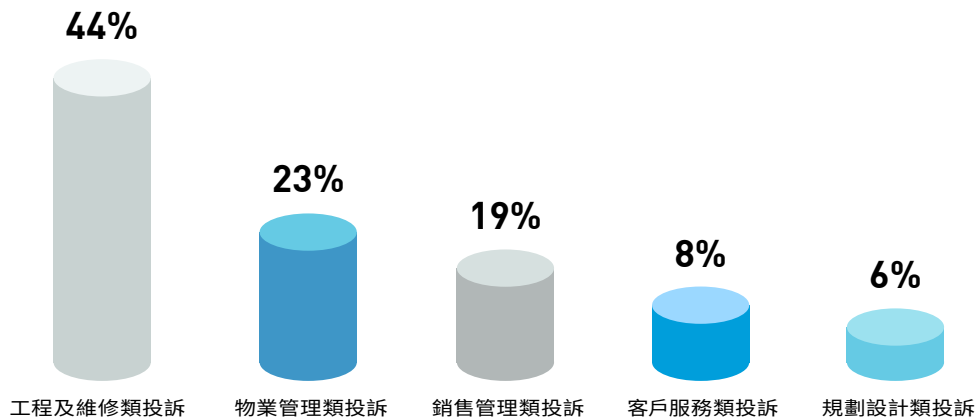
商業客戶管理

碧桂園注重商業項目客戶的需求與體驗，我們逐步建立商業滿意度管理體系及商業客戶服務體系。2021 年，碧桂園將開展商業消費者滿意度調查，並根據消費者調查結果和反饋建議，探究未來服務提升方向。

積極應對客戶訴求

為更好地幫助區域、項目了解客戶心聲，推動總部、區域及項目之間聯動發展、共建服務品質管理體系，我們要求客服人員收到客戶投訴或意見後，安排區域層級負責投訴的經理主導處理，負責經理接到投訴單後調查並於 24 小時內（緊急問題 2 小時內）聯系客戶協商處理，處理過程及結果定期反饋至統一的客服平台系統，由呼叫中心人員進行回訪確保客戶訴求已解決後進行關單處理。

2020 年，碧桂園共發生 17 萬單投訴，關閉率達到 77%。其中包括 44% 的工程及維修類投訴，23% 的物業管理類投訴，19% 的銷售管理類投訴，8% 的客戶服務類投訴，以及 6% 的規劃設計類投訴。



信息安全和隱私保護

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

我們建立信息安全團隊負責把控集團對外客戶信息輸出，並搭建完善信息安全管理体系和信息安全技術架構。同時為了使集團各業務板塊符合國際和國內的信息安全要求，更好地保護客戶信息的安全性，我們嚴格遵守《通用數據保護條例 (GDPR)》和信息安全合規製度，以滿足合規合法要求。2020 年，我們編寫《碧桂園集團數據安全管理製度》，更新《個人信息保護政策模板》《供應商個人信息保護政策》等內部文件，逐步加強對員工的個人信息安全保障情況。2020 年，碧桂園已通過 ISO20000、ISO27000 以及安全等級保護三級認證，為集團信息安全提供有效保障。

此外，風險審計監察中心負責對信息安全進行把控與審計，並定期向審計委員會匯報審查情況。2020 年，為了加強對客戶隱私的管理，我們將 0 泄露事件為目標，對全年度客戶信息相關事項進行嚴格把控。

多方共贏

碧桂園致力於與多方合作夥伴攜手進步，加強與供應商溝通交流，希望為供應商提供一個公平、透明的合作關係。同時，我們積極參與行業交流，不斷參與行業標準建立，推動行業內的創新。此外，我們關注產學研合作，不斷開發探索新的商業合作模式，在合作共贏的基礎上實現共同進步。

責任供應鏈

供應商管理體系

碧桂園與建築師、設計師、顧問、服務供貨商、承建商及供貨商等不同類型的

2020 年，碧桂園未發生因客戶隱私泄露的投訴事件。

2020 年，碧桂園 **16** 個業務場景進行數據安全數字化管理中心對 **16** 風險排查，組織並參與

14 場業務場景數據安全風險
排查溝通會議，完成

28 個系統數據安全影響評估
並輸出報告。

供應商緊密合作，致力於建立公正、透明、可持續的供應鏈。我們製定了《供應商資源管理流程》《供應商後評估體系》《供應商處罰機製》等一系列製度，構建起各類供應商從開發、准入、履約評估和風險管理到廢止退出的全生命周期管理流程，對供應商的硬件設施及運營能力持續考察和評估。2020 年，我們更新了《供應商管理辦法》《甲指甲供材料管理辦法》，包括明確各類供應商的入圍條件及管理職責，新增擬定計劃申購的工作要求和指引等。

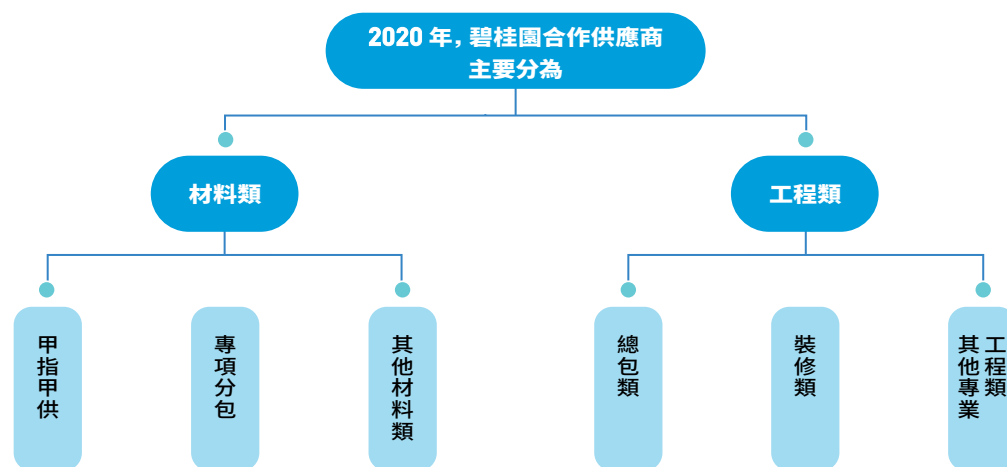
同時，碧桂園增設內控組及質量管控組，不斷完善供應鏈履責過程，對供應商入庫、考察及管理進行嚴格監督與流程把控。

內控組

- 負責製定供應商管理相關規範及製度並及時宣貫，做到業務執行時有據可依。
- 利用信息化手段確保製度落地實施，根據執行情況不斷完善製度。
- 負責收集投訴信箱內容，嚴謹對待接到的舉報案件，對相關人員進行全面核查。

質量管控組

- 製定材料抽檢計劃，參與現場抽檢工作，保證全年對所有戰略合作供方的抽檢全覆蓋，並根據權威第三方檢測機構出具的檢測報告，對不合格的供應商進行相應處罰，及時排除風險，保證產品品質。
- 不定期對工廠進行檢驗，監督供應商生產品控過程，前置風險，保證過程可控。
- 聯動其他橫向部門，打擊使用不合規材料行為，管控施工單位，杜絕假冒偽劣材料。



對於廣告材料、五金產品等類型的供應商，
我們致力推動採購本地化，優先考慮當地供應商。

2020 年，碧桂園合作的材料類供應商和工程類供應商共

24,238 家

供應商准入

在進行供應商入庫評估時，集團遵循《供應商管理辦法》中對於供應商入庫時的篩選要求，2020 年下發《關於製定碧桂園集團供應商入圍條件和規範推薦流程的通知》，明確從供應商的質量管理體系、職業健康管理及環境管理體系方面進行考察審核。對於通過 ISO14001 能源管理體系、ISO9001 質量管理體系及 OHSAS18001 職業安全管理體系的供應商予以適當加分。而對於有不良記錄的供應商，我們會不予錄用。此外，我們與供應商簽訂保密協議、社會責任協議，以保障產品在環保、社會方面規避風險，實現可持續供應。

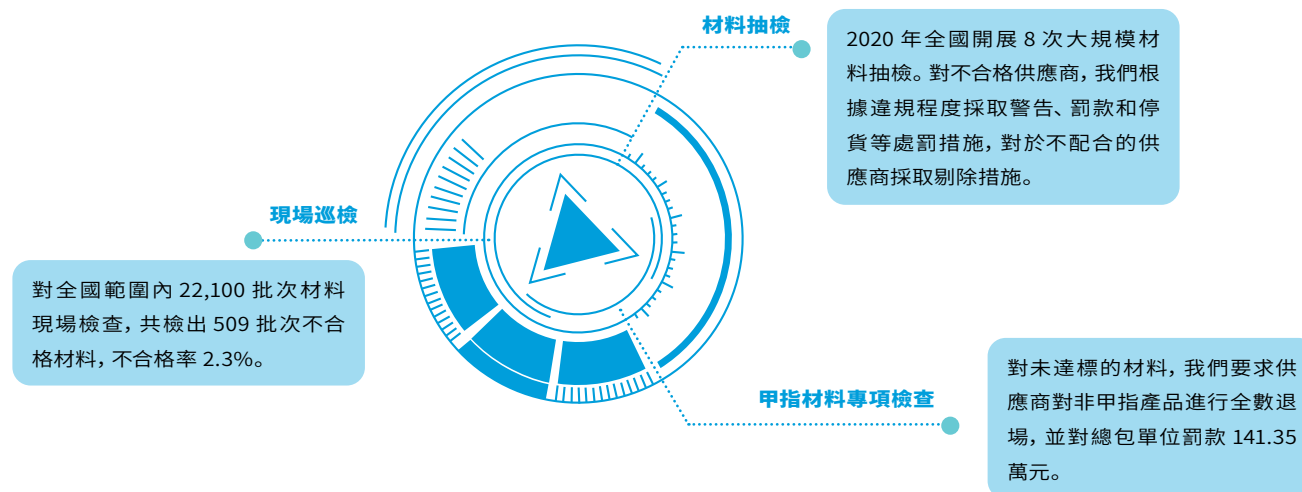
在供應商考察時，我們重視建立綠色供應鏈。2020年，碧桂園不斷加強對供方環境、社會風險因素的考慮，優先選擇環境和社會表現符合要求的供應商：

- 應用環保採購監測系統，統計辦公室用品、屋宇裝備及建築物料的環保採購情況；
- 分析採購項目是否符合特定環保標準，例如產品是否有具權威性的獨立第三方授予的環保認證或認可。

供應商履約

1) 供應商審核

履約評估與審核是構建良好供應鏈的必要條件。2020年，碧桂園對不同供應商採取不同審核方式，以確保供應商能夠提供合規產品與服務。



2020 年碧桂園集團組織專項甲指材料抽查，共檢查

9,485 批次

發現非甲指品牌 **140** 批共涉及

359.81 萬元

2020 年，碧桂園在全國開展 **8** 次大規模材料抽檢，覆蓋

104 個區域 **19** 大類材料

163 個供應商，共抽檢 **2,384** 組材料

合格率為 **97.69%**

2) 供應商培訓

碧桂園致力於打造“責任共同體”，將企業社會責任理念融入供應鏈各個環節，更引導供貨商履行社會責任。我們至少每年開展一次供應商培訓及交流大會，培訓課程涉及反貪腐以及質量管控等內容，以不斷提升供應商的產品質量，共同為客戶提供安全、可靠的優質產品。

2020 年，碧桂園面向所有供貨商開展可持續發展及質量提升培訓，同時，各區域按需組織有關產品質量、安全管理等方面的培訓以及供應商交流大會，在強化責任供應交流的基礎上，攜手供貨商成長。

案例 | 供方交流，攜手前進

2020 年，碧桂園開展施工單位季度座談活動，魯南區域總裁譚東嶽邀請區域在建項目總包單位全體參與。以合作共贏、互促互進為目標，提出問題、解決問題，建立區域案例庫，助力雙方更長遠的合作及發展。



魯南區域供應商座談會

打擊假冒偽劣

碧桂園重視打擊假冒偽劣原材料和產品，集團製定了《假冒偽劣產品現場鑒別手冊》，作為甲指甲供材料現場檢查依據。碧桂園在材料採購機製上要求甲指、甲供在指定供應商、指定渠道進行採購；另外供應商巡檢製度也要求供應商核查自身材料是否存在問題。

我們要求全國各區域負責採購人員在進行項目巡查時新增對材料進行巡檢。根據合同要求施工方必須與我們指定的材料供應商簽訂三方合同，並明確要求合作關係建立後不可自行變更供應商。若施工方與碧桂園指定範圍外供應商購買材料，會構成違約，而我們會要求整改並將材料退貨處理，並處以 30%-100% 該批次材料採購金額作為違約金。

廉潔採購

碧桂園採取了一系列由內及外的措施預防供應商貪腐行為的發生：

從內部防範供應商貪腐行為

要求每一名新入職採購中心員工簽署《碧桂園廉潔協議》，規範員工與其近親屬設立的企業之間的業務關係。

從供應商方防範供應商貪腐行為

要求每一家供應商簽署《碧桂園供應商廉潔合作須知》，針對貪腐行為設定了相應的整治措施。

從業務過程防範供應商貪腐行為

於開發考察時關注供應商資質，有不良記錄者不錄用；定價時嚴控成本，細拆價格，不予供應商貪腐之機。

案例 | “智慧供應商平台”

為了避免供應鏈運營過程中的不正當競爭與貪污賄賂事件發生，2020年，碧桂園上線“智慧供應商平台”，該平台通過跟第三方平台如“天眼查”等進行關聯，自動識別供應商的關聯關係，判斷是否與碧桂園員工或其他庫內供應商存在關聯關係。此外，集團通過內控小組抽取單據進行相應的核查，並通過報表來篩選可能出現問題的情況。

▶▶ 推動行業發展

碧桂園致力於利用自身優勢推動行業發展，通過積極開展外部合作與交流，把握新型合作機遇。2020年，我們與多方企業構建戰略合作夥伴關係，共同改造升級行業產品及服務，攜手同行，實現互利互惠。

案例 | 企企合作

2020年10月19日，碧桂園與秦淮數據集團正式簽署戰略合作協議，在裝備製造方面研究智能化交付應用，同時致力於整合綜合能源發、輸、配等各環節資源來提高能源使用效率，打造綠色節能城市綜合體。



與秦淮數據集團簽署戰略合作協議

此外，為了更好的推動產學研用合作，我們分別聯手清華大學、香港科技大學、西湖大學成立聯合研究院，重點圍繞建築機器人和智慧建造等領域開展聯合研發，並與華為、埃森哲等行業頭部企業建立戰略合作。同時，碧桂園大力推動國際合作，2020年與亞洲、歐洲、非洲等地區的多家科研機構與製造企業在農業科技研發與實踐層面展開合作，包括：

- 對全球可進行一年多產的農作物生產地區基礎種植數據調研；
- 印度尼西亞農業產業調研；
- 馬達加斯加百萬公頃無人農場分析與試種調研；
- 推動馬達加斯加 4,000 公頃雜交水稻製種基地項目主權擔保貸；
- 贊助荷蘭瓦赫寧根大學完成第二屆城市溫室挑戰賽。

綠色環保

08

“碧”守

- 專題 | 生態人居一人、城市、自然的和諧共生 053
- 環境管理 055
- 可持續建築 056
- 綠色施工 057
- 綠色運營 059
- 綠色租賃 061
- 綠色辦公 061
- 綠色產品 062
- 應對氣候變化 063
- 生物多樣性保護 064

【章節概述】

碧桂園不斷疊代升級“綠科技”，在綠色建築的研究和開發中持續發力，積極履行作為企業公民的環境責任。我們繼續推行綠色施工、綠色租賃、綠色運營和綠色辦公舉措，採取積極有效的手段應對氣候變化、保護生物多樣性，守衛我們共同的綠色家園。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的 可持續發展議題

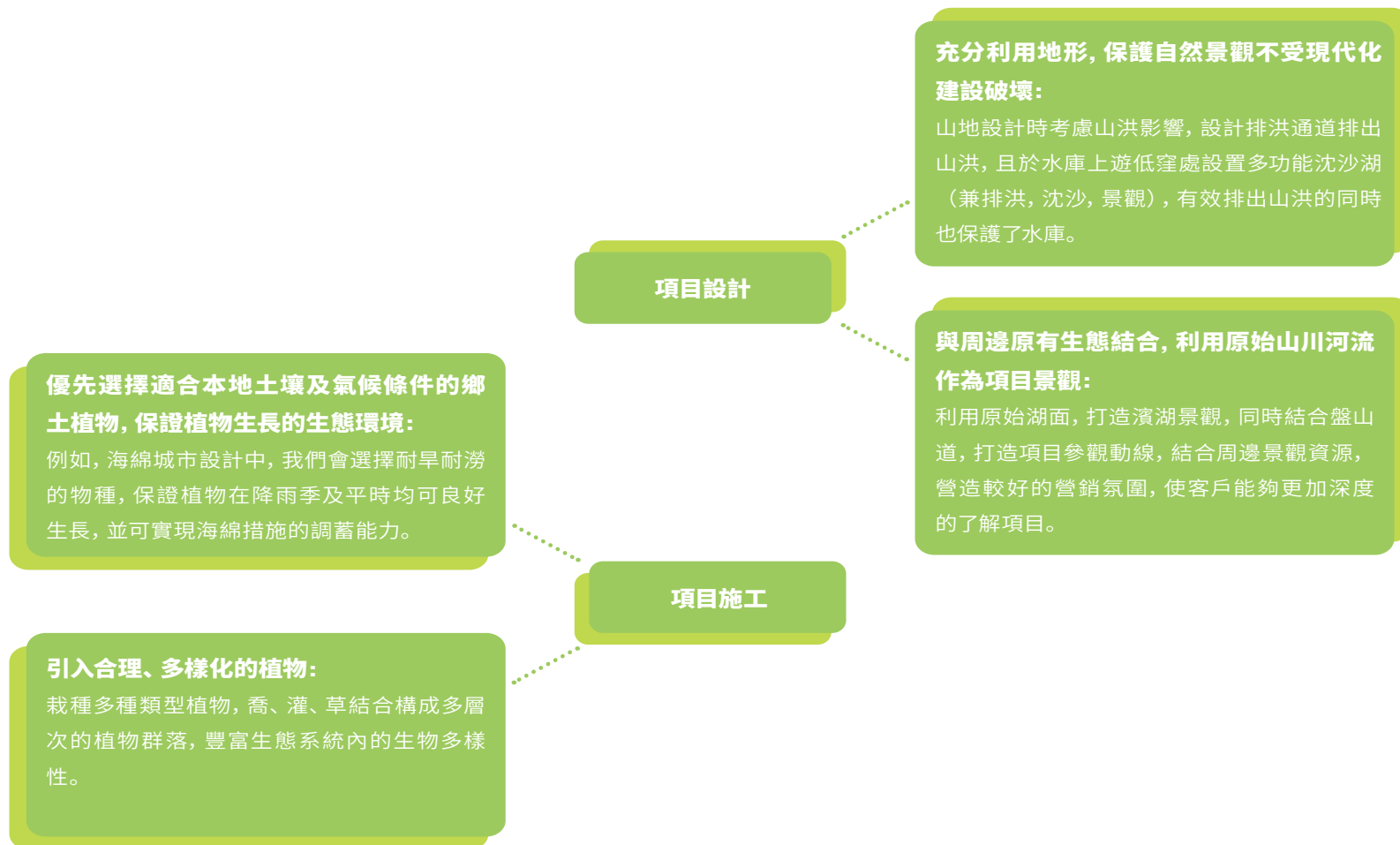
綠色建築與綠色社區
 綠色技術創新
 節能減排與綠色營運
 廢棄物處理與循環使用
 水資源使用與污水處理
 生物多樣性
 應對氣候變化
 環保物料的使用

本章所回應的 SDGs 議題



專題 | 生態人居——人、城市、自然的和諧共生

人與城市、城市與自然協調發展和諧共生，這是碧桂園一直以來秉持的設計理念。堅守綠地開發承諾，遵循生態紅線，這是我們一切項目開發的基礎，更是我們的責任。



英德市鄉村振興學院生態建設

連樟村位於廣東省英德市連江口鎮東南部，地勢多山。碧桂園順應山勢，尊重自然，將鄉村振興學院選址於山谷之中，在規劃設計時對紅線內的山體進行了退讓，對水系進行了保留和利用，延續了原有的山水自然關係，避免了大挖大填；建築沿山谷地形梯次佈局，為將來建設預留了用地，佈局方式具有延展性和可持續性。

碧桂園合理利用地形高差，建築跌級設置實現了挖填平衡，並有效減少土方的使用。此外，我們利用人工濕地處理生活污水、實現生物降解污染物、增加了綠化景觀、調節氣候、為動物提供棲息地，實現人與自然和諧相處。



鄉村振興學院

茶馬古鎮村落保護

碧桂園·茶馬古鎮北地塊項目中間有條古驛道橫互而過，作為清鎮市目前保存較為完好的茶馬古道遺址，“黑泥哨古道”和“黑泥哨牌坊”被國務院列入第七批全國重點文物保護單位名單。

為了保留古村落及古道原貌，碧桂園實施了古驛道保護策略，規劃遵循因地製宜的法則，深入考察基地地形地貌特徵。最終形成了以古驛道為生態文化保護廊道，構築以生態湖、雨洪通廊為骨架的生態空間網絡。



茶馬古鎮



連樟村

環境管理

2020 年，碧桂園繼續秉承“我們要做有良心社會責任感的陽光企業”的企業文化，積極承擔企業公民的環境責任，堅持將綠色環保作為經營管理的指導原則，務求降低業務發展所產生的環境足跡，利用企業優勢資源在綠色建築、綠色施工、綠色租賃、綠色營運和綠色辦公等方面實現環境可持續發展，並不斷推進氣候變化應對工作和落實生物多樣性保護計劃。

環境管理體系

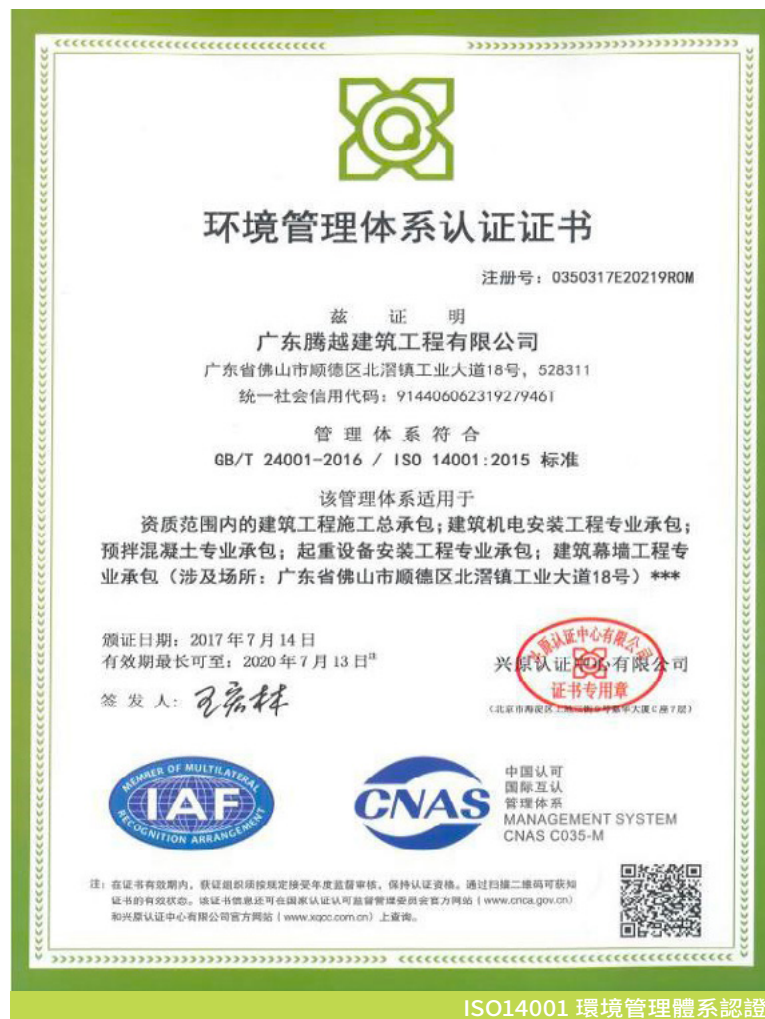
碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，並在集團內部制定《環境保護管理辦法》，對節能、節水、污染防治、垃圾分類、環境綠化、生物多樣性保護等環境議題均做出了指引。此外，碧桂園通過了 ISO14001 等環境管理體系認證，將規範化環境管理貫徹業務流程。

可持續社區參與

碧桂園在項目開發前期階段，重視社區參與並充分考慮社區居民的需求，同時結合當地發展規劃，有效實現城市振興、產業升級及經濟發展，促進社區可持續健康發展。

案例 | 投資信息化管理系統

為更有效挖掘城市社區價值，碧桂園依托投資信息化管理系統，自主開發智能分析平台，在拿地決策環節將每個地塊導入信息系統中，系統根據相關變量與參數迅速輸出地塊的投資參考值，通過運用數字化輔助決策提升經驗判斷，致力為客戶打造更好、更具價值的社區。



可持續建築

可持續發展建築標準體系

為進一步提升人民居住體驗感、發展綠色建築、持續推進健康發展，國家發佈《綠色建築評價標準》GB/T 50378-2019、《近零能耗建築技術標準》GB/T 51350-2019 等一系列標準，多個省份也於 2020 年新出台了地方綠色建築評價標準。碧桂園緊跟國家步伐，適應地方標準的要求，修訂和更新《碧桂園綠色建築設計指引》等內部標準和指引，致力於打造綠色、健康的人居環境。

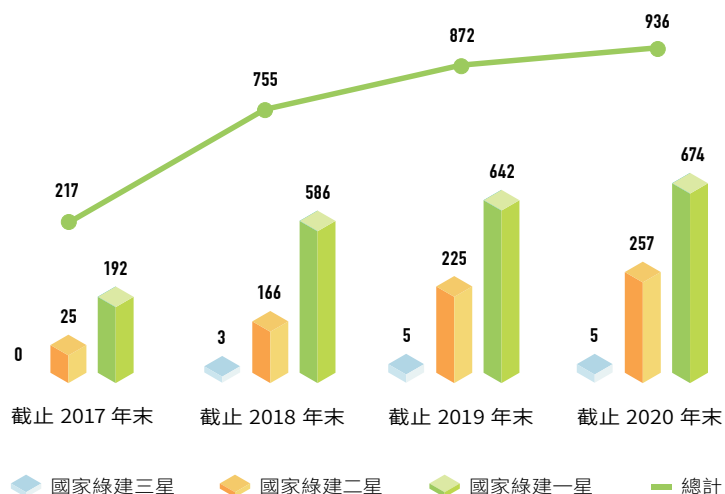
我們積極開展綠色建築標準研究並深度參與綠色建築、低碳建築等可持續發展建築的開發工作，不斷完善集團自身綠色建築標準體系，全面貫徹可持續發展的理念，豐富可持續建築內涵。2020 年，我們開展了《全國綠色建築政策及標準選型庫》《現行樓板隔聲性能分析與優化》等指引的編製工作，為大力推行標準選型庫、精準滿足綠色建築地方標準、提高住宅隔聲性能奠定基石。

可持續發展建築認證

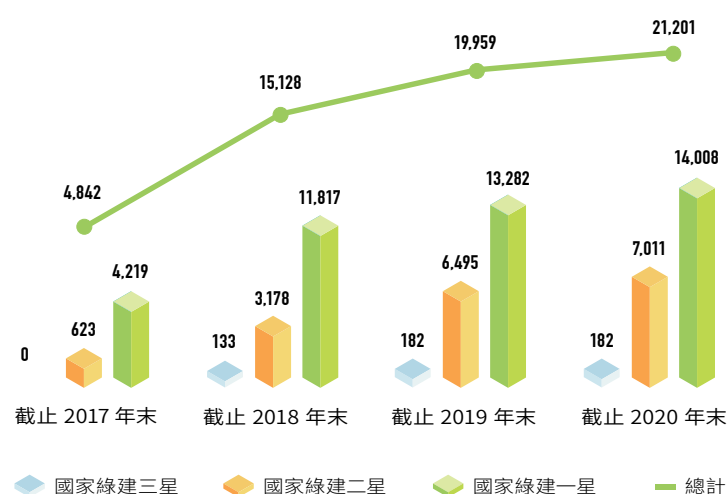
碧桂園致力於開發可持續發展建築，持續提高各類國際級及國家級可持續發展建築認證的項目數量和綠色建築認證面積。

- 2020 年，碧桂園新增 64 個滿足國家綠色建築評價標準建設的項目，已獲取國家綠建標準認證項目 46 個
- 其中新標一星級項目 4 個，面積 44.47 萬平方米，新標二星級項目 16 個，面積 258.65 萬平方米
- 舊標一星級項目 28 個，面積 681.41 萬平方米；舊標二星級項目 16 個，面積 257.07 萬平方米
- 2020 年，碧桂園滿足 LEED 認證標準建設項目 6 個，面積 39,454 平方米
- 2020 年，碧桂園建設了 111 個海綿城市項目，佔地面積達 776.82 萬平方米

● 滿足國家綠色建築評價標準建設的項目累計數量 (個)



● 滿足國家綠色建築評價標準建設的項目總建築面積 (萬平方米)



可持續發展建築研究及培訓

碧桂園在 2020 年開展了諸多有關可持續發展建築的研究工作，主題涵蓋綠色建築、健康建築、被動式超低能耗建築等，並對可持續發展建築的質量、合同、成本進行管控。我們的可持續發展研究所結合自身專業，並聯合科研機構及高校，在 2020 年與住建部科技與產業化發展中心、中國建築標準設計研究院有限公司、大連理工大學、廣州大學等機構共同完成了《大型企業（集團）推進裝配式建築的模式與路徑研究》《商業辦公建築節能技術測試》《裝配式建築產業基地建設技術諮詢》等課題。

碧桂園堅持自主創新，以創新驅動生產，解決生產實際問題。2020 年著重在被動

式建築技術方面進行探索與實踐，並取得一定成果，共新增授權專利 3 項，發表論文 3 篇。

此外，碧桂園重視對員工進行可持續建築專業培訓。一方面，積極開設一系列內部課程，如《2020 第十六屆綠建大會轉訓及各省市綠色建築標準執行情況》《碧桂園莫奈的湖項目海綿城市落地培訓》，讓員工系統了解綠色建築與海綿城市。另一方面，我們也鼓勵員工參加外部專業培訓，通過 USGBC《LEED v4.1 住宅認證體系介紹——碧桂園專場研討會》、深圳洛賽聲學《聲學技術廠家交流會》等交流研討活動，為員工及時了解海內外行業動態，緊跟行業發展方向提供機會。

可持續發展建築發展規劃

碧桂園將可持續建築投資融入公司戰略中，積極推進可持續建築產品研發和項目落地，為實現環境友好型社會持續助力。

● 近期目標

碧桂園嚴格遵循《綠色建築評價標準》GB/T 50378-2019、《近零能耗建築技術標準》等國家和行業標準，積極響應地方政府綠色建築政策，推進綠色建築項目開發。同時，我們積極探索內部綠色建築標準指引，意在將綠色、健康、宜居的產品宗旨貫穿於建築設計、施工、運營的每一個環節，重點推進可持續建築投用後的長期監測調研，實現全生命周期的綠色管理體系。

● 中長期目標

碧桂園計劃持續提升各類綠色建築及健康建築認證比例，並逐步提高認證星級。同時，我們將加強自我驅動，以新技術為可持續建築產品的疊代更新賦能，採用減碳技術和智能化運營技術，在實踐中不斷摸索被動式建築等新模式，實現為客戶提供“更綠色、更宜居、更健康”的居住產品的目標。

綠色施工

碧桂園嚴格遵守《建築工程綠色施工評價標準》等國家標準，並製定《環境保護管理辦法》《新能源技術應用工作指引》等內部製度，有效管理開發項目的施工現場環境。同時，我們在施工過程中推進多種綠色環保技術手段的使用，注重保護環境，節約資源，力求最大化降低施工過程對環境產生的影響。

節約能源

- 使用 36V 安全電壓照明、LED 節能燈、太陽能熱水器等設備，安全節能
- 採用限時照明裝置的鎢燈集中照明
- 部分項目生活區採用限流器、限時供電等措施
- 推廣採用永久性的照明設備替代臨時性燈具，減少損耗與碳排放



節能鍋爐

水資源管理

- 安裝水資源循環利用裝置
- 種植草皮，減少水土流失
- 施工場地排水系統採用雨污分流
- 設置沈澱池、隔油池，防止水資源污染
- 施工廢水沈澱淨化，二次循環利用
- 提倡減少濕作業工藝（如免抹灰），減少水資源使用



水資源循環利用裝置

廢棄物處置

- 建築垃圾減量化的要求納入施工合同，對施工單位進行約束
- 對施工人員進行廢棄物管理培訓，並鼓勵各承包商對建築廢料回收資源化
- 施工產生的建築廢棄物根據廢物標識在施工現場分類放置、專門回收、合理處置
- 施工場地生活垃圾根據項目實際需求設置垃圾站，固體廢棄物分類後定期進行清理



磚渣廢物利用



成品隔油池安裝

揚塵控制

- 所有項目工地出入口設置車輛沖洗措施
- 施工場地渣土車料鬥全封閉
- 施工場地圍牆必須設置噴淋降塵措施
- 所有裸露土方都需要進行覆蓋
- 在工地附近種植草皮



種植草皮

節約材料及環保物料使用

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



爬架

案例 | 裝配式建築與標準化施工的應用

碧桂園建立高度標準化的部品部件庫、戶型庫、樓型庫，借助 BIM 技術打通研發、設計、生產、運輸、施工等全產業鏈的數據流，通過自動化生產線實現 PC 構件大批量定製生產，並在施工現場應用建築機器人及智能化施工設備，從而減少建築物料浪費、提升建築質量，實現建造全過程綠色降耗。

綠色運營

碧桂園不僅在建築開發和施工建造過程貫徹落實綠色發展理念，同時在物業管理、酒店運營、文商旅項目運營等各項業務運營中全面推行綠色營運舉措，致力於為客戶提供綠色、環保的服務體驗。

能源節約和減少碳排放

節能減排是碧桂園各項業務運營中關注的重點，我們通過應用新能源技術並推行節能管理辦法，用技術和管理的組合拳有效控製能源使用，減少碳排放，實現低碳運營的目標。

物業管理

我們致力於打造智慧綠色社區，積極推廣物業能源監測，進而開展有效的節能降耗措施。同時，我們會在物業管理人員上崗之前提供專業的培訓，尤其是綠色建築技術如太陽能、噴灌、雨水回收設備等運行注意事項，確保運行過程有序有效。

商業管理

碧桂園商業管理運營板塊成立 2020 年節能降耗專項工作小組，採取包括編製工作方案，製定實施計劃，對各項節能降耗指標進行動態監控，以及調整夜間值班照明、雙排貨梯聯鎖運行、扶梯變頻改造、調整 LED 運行方案等措施。通過這一系列措施，2020 年商業運營項目的能耗較 2019 年顯著下降，實現有效節能。

酒店管理

碧桂園酒店依照《綠色飯店管理標準》，持續貫徹“倡導綠色，節能減排”的宗旨推動日常運營工作。碧桂園酒店定期進行能耗計量分析，並將能耗佔比列入《2020 年職能部門績效考核書》，將節能節源與員工績效掛鉤。同時，酒店板塊與再生能源公司簽訂《垃圾清理回收協議》此外，碧桂園酒店在 2020 年實施多項改造，包括：

- 熱水系統改造
- 應用夾層玻璃
- 推動 IT 化運營
- 更換為變頻空調
- 度假村水汽能空調系統改造
- 人工抄表改為智能自動抄表、監控
- 護理包單獨分裝，並提倡客人自帶六小件
- 洗衣房集中運作，並進行蒸汽冷凝水回收節能改造

2020 年，酒店管理集團對老舊照明設備進行節能改造，共計節約

6,000 千瓦時

改造照明的覆蓋比例達

85%



肇慶酒店熱水改造



水資源和廢水處理

我們在營運過程中注重對水資源的高效利用，以達到節約水資源的目的。

- 使用高用水效率等級的衛生器具，提高水資源利用效率；
- 採用節水型管道及配件，選用密閉性好的閥門，耐腐蝕、耐久性能好的管材；
- 在雨水資源豐富區域，合理設置雨水集蓄利用系統，並將收集的雨水用作綠化噴灌、道路澆灌；
- 採用噴灌設備和滴灌設備組成的高效節水系統來滿足社區綠化灌溉；
- 在日常洗滌、清潔等化學試劑上採用無毒無害高性能產品。

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



廢棄物合理處置及循環使用

碧桂園在項目營運過程中持續加強廢棄物管理，在採購過程中對供應商提出明確的垃圾處理要求，考慮採購耐用和環保產品以減少廢棄物的產生。

商業運營項目遵循當地城市對垃圾分類的要求，尤其上海地區，會通過招標第三方垃圾處理公司對垃圾進行分類處理。同時，根據城市創文要求，項目會設置生活垃圾分类，積極配合政府要求，將所有垃圾桶更新為按可回收物、廚餘垃圾、有害垃圾等分類的垃圾桶，定期做好租戶宣傳、生活垃圾分类的提示及引導。



空氣質量改善

碧桂園在項目運營中充分考慮業主和客戶的健康，塑造綠色、宜居、健康的居住環境，確保每一位客戶都可以“放心呼吸”。

- 在商業項目運營中，我們設置地下室機械排風系統、住宅油煙排放煙道豎井、預留煙道、油煙淨化器等對廢氣進行防治；
- 在酒店運營中，碧桂園引進科學生態治理技術，優化室內環境；加強自然通風，安裝新風設備，節約空調能耗；對於污水井、化糞池安裝廢氣泄壓管等容易產生異味的環節進行特別管控，安裝廢氣泄壓管，並在垃圾房增加圍擋和排氣裝置。



綠色倡導

碧桂園在酒店營運中倡導綠色消費，開展綠色宣導，將節能降耗、垃圾分類等綠色環保理念植入人們生活中，與員工、客戶、供應商及其他合作夥伴攜手共同履行環境責任。我們主要採取了以下措施：

- 在酒店板塊新員工入職培訓中開設“綠色飯店”課程，加強新員工在上崗服務主動向客戶提供綠色服務及引導客戶綠色消費的意識；
- 鼓勵客戶打包用餐後剩餘飯菜和酒水；
- 不使用泡沫塑料包裝，採用可降解包裝盒；
- 對於多日住宿的貴客減少被單、枕套、浴巾等的更換頻次；
- 在辦公室、酒店大堂、商場張貼擺放節能、環保宣傳標語；
- 組織“創綠小組”成員到同行酒店進行學習與交流。

綠色租賃

碧桂園主動推進綠色租賃，向租戶傳達低碳環保的發展理念，並通過增強租戶的參與度與租戶一起推進環境效益計劃。我們通過設立指引及開展內部培訓，對物業運營團隊進行可持續運營倡導教育，包括同行領先案例、租戶溝通渠道等內容，並訂立切實可行的綠色租賃目標。

- 將環境管理納入日常營運過程，包括提供和使用綠色環保、健康安全的產品和服務；
- 低碳環保，以便從提升能效的投資中反向收益，促使運營和管理符合可持續發展；

為了更好的使租戶參與到綠色運營中，我們本著與租戶建立長期可持續發展合作夥伴關係的目標，計劃製定《租戶綠色環境保護約定》，並將該約定作為商戶後期運營的行為準則，向商戶統一宣講和店鋪內張貼，我們鼓勵租戶：

- 參與到環境保護和可持續發展的公益活動中；
- 遵守各項排放物及廢棄物管理要求，並配合物業運營團隊的環保績效監察工作。

綠色辦公

碧桂園一直貫徹落實節能減排的辦公理念，引導員工養成良好的辦公習慣，從而構建綠色辦公長效機制。集團總部頒佈《關於落實“綠色辦公、節能降耗”的八項

規定》及《無紙化辦公管理辦法（試行）》等管理辦法，以規範員工落實綠色辦公行為，管理辦法主要明確以下措施：



- 利用視頻會議代替部分差旅出行，從而減少差旅產生的溫室氣體排放；
- 推廣無紙化辦公，通知審批文件轉為線上流程，同時實行筆、墨、紙等辦公物品統一管理，在提升辦公效率的同時，減少紙張等自然資源消耗；
- 減少獨立列印機，設定雙面列印為標準設置，減少辦公用紙的消耗。

此外，集團及各區域公司辦公室積極實施多項環保措施，以減少辦公過程中造成的能源和資源損耗，這些措施主要包括：

- 設計辦公區節能標識，使用節能減耗溫馨標識圖案代替枯燥舊版文字；
- 排查水箱、冰箱等設施的使用情況並定期維護，每日進行夜間巡邏、通報巡邏情況，確保實現人離燈關能耗最低；
- 在燈光開關面板處增加標識，指引員工開關照明；調整白天模式燈光開啟數量，閒時隻保留關鍵出入口照明，其它線路關閉；
- 茶水間增加人體感應與時控器雙重控製，節點降耗；
- 洗手間水龍頭增加起泡器，降低出水角度，避免溢出浪費；
- 通過空調 BA 系統對室內溫度進行監測和控製，並在空調調控器處張貼溫度指引，保持室內溫度舒適、環保、節能；
- 使用森林管理委員會（FSC）認證紙張用於名片列印；
- 對辦公設備進行定期保養，延長使用壽命，提升資源使用效益。

案例 | 辦公廢棄物回收再利用

2020年，碧桂園總部開展以“倡導環境保護，構建美好總部”為主題的“碧綠守護計劃”，實現垃圾分類1,095噸，回收廢棄電池4.26千克。同時，在辦公室搬遷過程中，我們會回收辦公廢棄物品，回形針、燕尾夾、文件袋、寫字筆、紙張等，踐行辦公廢棄物回收再利用。

實現垃圾分類 **1,095** 噸
回收廢棄電池 **4.26** 千克

綠色產品

碧桂園持續加大綠色產品的研發與推廣力度，致力於降低產品的能源與資源消耗水平，最大限度減少有害物質的使用，不斷為市場帶來領先的綠色產品，強化碧桂園保護環境的企業擔當。我們遵循業界領先的環保產品標準，優先選用綠色環

保材料與先進技術，通過合理的設計進一步降低產品生產製造及消費者使用過程中的環境影響，並確保集團旗下家具、衛浴等產品100%符合國家環保標準。

案例 | 打造綠色環保產品

● 現代築美家具產品

現代築美系列產品優選綠色環保材料，應用不含鹵化物、甲醛等有害物質的PP膜材料，選擇環保E1級MDF板，提供優質、環保的家具產品。

● 藍氣球衛浴產品

藍氣球衛浴智能座便器符合國家一級水效標準，在不降低使用體驗的前提下實現4.0升的平均用水量，遠超同類產品的用水表現。

我們亦高度重視產品包裝的綠色環保表現，通過應用領先科技、優化包裝設計等手段減少不必要的包裝材料，同時積極應用紙質包材產品、甘蔗漿包材產品等綠色環保包裝產品，努力降低產品包裝過程造成的環境負擔。

案例 | 千璽集團應用環保紙質產品，棄用塑料包裝材料

千璽機器人集團堅持使用紙杯、紙袋、紙碗等綠色環保材料。

煲仔飯打包碗是千璽機器人集團全新設計的環保包材，榮獲2021年德國iF包裝設計獎，該包材以食品接觸類原紙作為主要材料，加入其它可循環利用的廢料（如甘蔗渣、麥秸稈、蘆葦稈等），不僅有效減少木材使用量，而且使用後可在3-6個月內完全降解，減少白色污染。



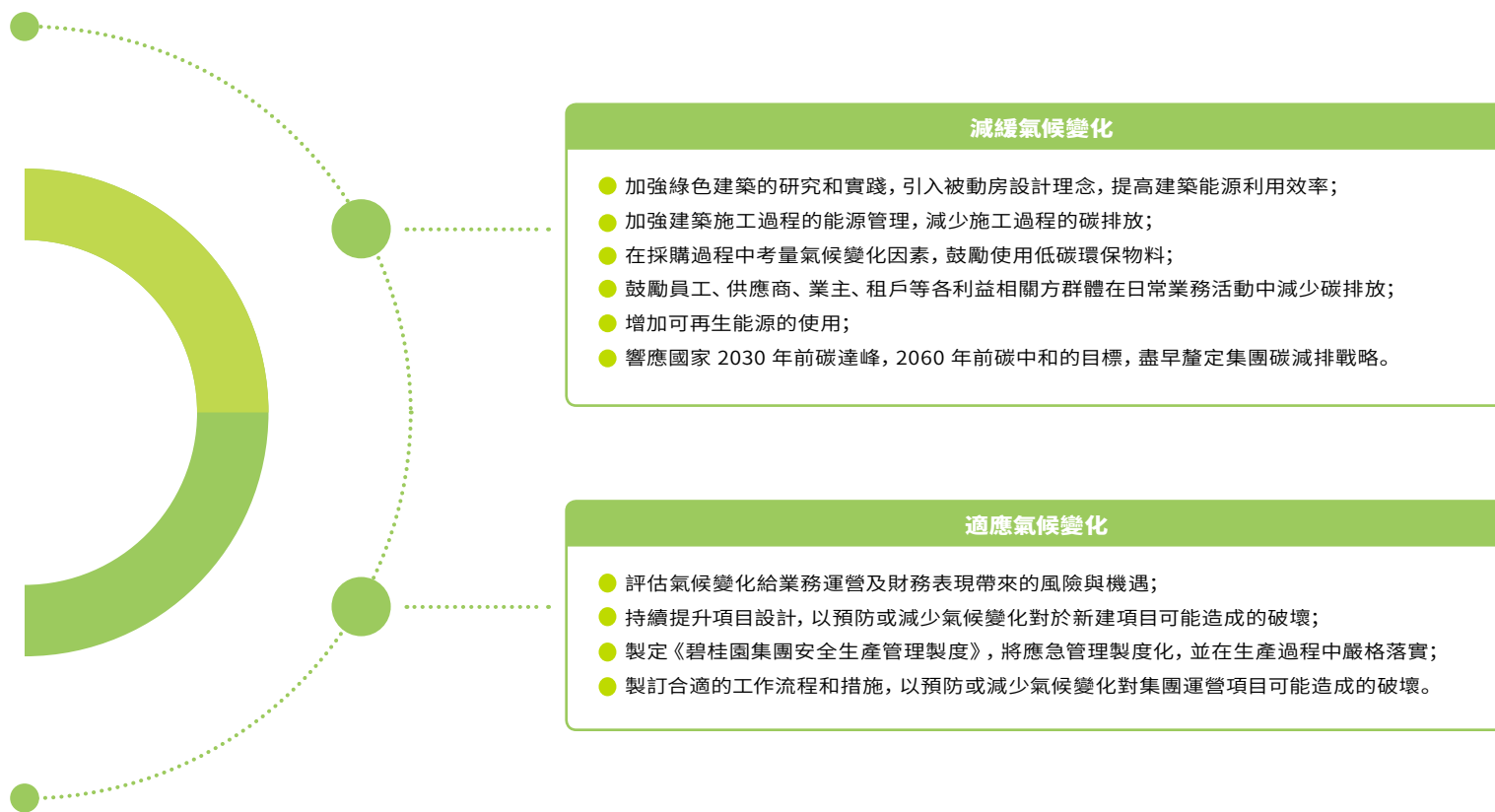
千璽機器人集團
煲仔飯打包碗
榮獲2021 iF設計獎



千璽集團自選紙質包材產品

應對氣候變化

作為多元業務綜合發展的企業，碧桂園致力於在整個營運過程中有效地管理和應對氣候變化風險，一方面積極主動採取多項措施減緩氣候變化，另一方面製定策略適應氣候變化，從而降低氣候變化對業務的影響。



案例 | 應對極端天氣

為了提升員工在惡劣氣候下的應急處理能力，文商旅集團匯編《物業應急預案》，定期開展消防、防洪、應急救援等演練活動，並及時總結演練成效，分析過程中存在的問題，修訂完善應急預案。

同時，為了更好的應對我國西北部冬季寒潮等氣候災害，有效降低公共安全風險，集團優化升級冬季施工標準，編寫《北部冬季施工及冬季維護管控要點分析》等指引，從施工流程、方案落實、過程管控等要點進行細化分析。

生物多样性保护

碧桂園嚴格遵守《土地管理法》等各項土地開發法律法規，在項目前期開發階段進行生態評估，加入對動植物棲息地與生態紅線的考量，確保項目推進全過程符合可持續開發原則。對於涉及自然保護區、文化保護區等區域的項目，我們嚴守底線，避免在屬於世界遺產及國際自然保護聯盟第 1 至 4 類保護區範圍內發展項目，僅對經政府評估後對生物多样性無不良影響的地塊開展建設與商用業務，並盡力減低業務營運對生物多样性的潜在不利影響。

2020 年，碧桂園及旗下建築施工項目環評覆蓋率達 **100%**

未發生對環境及天然資源造成重大負面影響的事件

攜手合作夥伴踐行承諾

碧桂園在世界範圍內積極參與生態保護活動，踐行保護生物多样性的承諾，與行業內外合作夥伴以及學界，如環境顧問 AES、水文顧問 DHI、馬來西亞博特拉大學等多家專業科研機構，共同探索森林城市項目，保護自然區域生態環境。

案例 | 馬來西亞海洋生態保護項目

2020 年，碧桂園森林城市項目與馬來西亞博特拉大學及當地漁民社區繼續在海洋生態保護方面開展合作：

- 實施海草保育計劃，監測在森林城市附近海域的海草保護區；
- 森林城市生態博物館一期展廳落成並開放，促進當地環境生態科教建設；
- “GO GREEN” 居民、員工環保計劃，聯結森林城市員工、居民、周邊原住民、NGO 組織以及周邊學校院所，組織環保公益活動。



森林城市生態博物館

綠地開發與棕地修復

碧桂園在設計中始終堅持人、城市、自然三者和諧共生的理念，踐行綠地開發承諾，盡量避免開發農田、綠地。如必需開發時，我們會提前獲取相關部門批文，並在後續開發過程中對綠地及周邊生態系統的影響降到最小。對於存在土壤污染問題的廢舊工業廠區地塊，我們積極與政府對接，按照規定構建污染地塊風險評價體系並實施土壤修復方案，在經第三方審驗通過後合規開發棕地項目。此外，碧桂園致力於加強森林生態保護，減少樹木砍伐活動，將保護生態的目標落在實處。

以人為本

09

“碧”伴

- 專題 | 長效防控，助力複工 067
- 選才以德 068
- 敬才為重 072
- 育才為先 075
- 愛才用“心” 083

【章節概述】

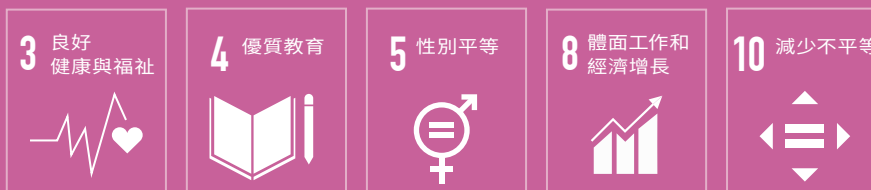
碧桂園始終秉持著“對人好，對社會好”的理念，將員工視為碧桂園最寶貴的財富。我們選才以德，敬才為重，致力於為員工提供平等、包容、溫暖、積極的平台，建設健康的職業環境；同時堅持育才為先，愛才用心，建設全覆蓋、全周期的培訓體系，提出職業網格化人才發展理念，為員工提供富有溫度的企業關懷。2020年，碧桂園與全體員工風雨同舟，將員工的健康安全放在第一位，克服疫情挑戰有序複工複產，幫助員工健康生活，安心工作。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的
可持續發展議題

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

本章所回應的 SDGs 議題



/// 專題 | 長效防控, 助力複工

2020 年年初, 新冠疫情來勢洶洶, 對碧桂園的員工及業務造成了沖擊。碧桂園始終牽掛著每一位碧桂園員工, 在疫情爆發初期便迅速開展行動, 成立了集團防疫應急領導小組, 製定了周全的防控製度和措施, 確保碧桂園員工得到充分的保護。

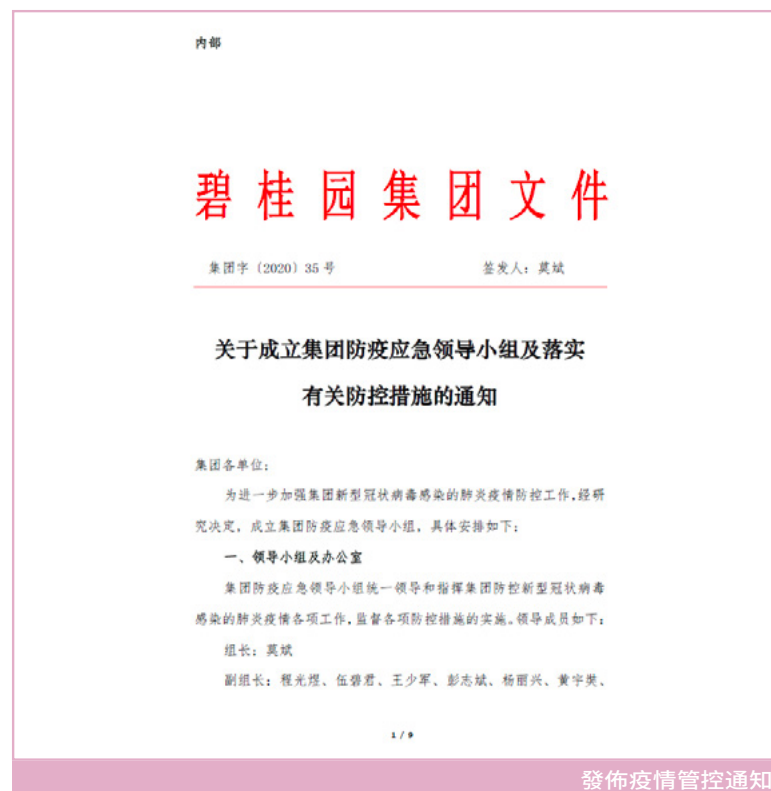
迅速行動, 保障每一位員工的安全

碧桂園嚴格落實各項疫情防控政策, 高效利用碧桂園“團寶”系統等渠道, 第一時間將疫情防控要求下發到每一位碧桂園的員工, 確保疫情阻擊戰中不落下任何一位碧桂園的家人; 迅速製定《防控新型冠狀病毒肺炎員工手冊》並定期更新, 為員工防疫提供指南; 延長假期, 減少出行, 對辦公場所和居住小區採取封閉管理, 動態跟蹤每個員工的健康狀態; 緊急採購儲備口罩、消毒液等防疫物資, 搭建遠程辦公系統, 積極為複工複產做好準備。

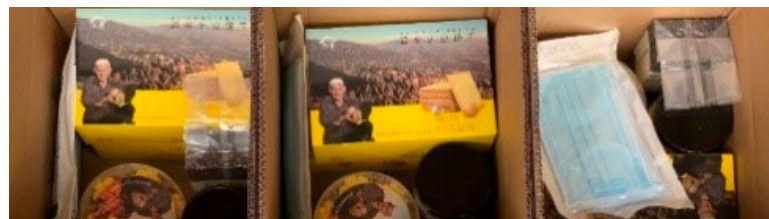
心系員工, 隔離疫情不隔離愛

碧桂園時刻牽掛著身處疫情一線的碧桂園員工。在湖北地區疫情最為困難的時刻, 碧桂園克服快遞停運、物資供應停頓的困境, 將食品、口罩等急需物資直接郵寄到員工家中, 給員工帶來物質上支持; 同時在物流箱貼上紅色愛心, 為員工加油打氣, 將碧桂園的溫暖帶到員工的身邊。

碧桂園同樣不會忘記身處海外的碧桂園員工。第一時間籌措口罩、防護服等防疫物資寄往海外, 及時為員工提供防疫物資保障; 加大海外員工保險額度, 增購覆蓋新冠疫情的商旅險及意外險, 確保員工得到充分的保障; 在員工前往境外地區之前申請新冠疫苗注射, 有效降低海外員工的疫情風險。雖隔千裏之遠, 碧桂園與每位海外員工同在。



為隔離員工送飯



湖北員工慰問禮包

溫暖貼心，確保復工復產安全有序

隨著國內疫情得到有效控制，碧桂園開展多項措施積極推動復工復產。安排專車迎接湖北籍員工返崗，張貼歡迎海報、提供水果零食、推出營養餐等貼心舉措，為湖北員工復工復產打造儀式感；為員工提供充足防疫物資，建立“一人一檔”健康



安排專車迎接湖北籍員工返崗

檔案，定期全面消毒清潔工作環境；有序開展復工準備，調試生產設備設施，加強生產安全管控。碧桂園在抓實疫情防控工作的同時，全力保障安全有序復工復產。



落實防疫消毒工作

選才以德

碧桂園致力於與更多優秀的人同行，堅持用優秀的品牌文化、平等包容的環境吸引一流人才，為天下各方才德之士提供造就英雄、包容人才的廣闊舞台，演繹精彩的職場人生。

公平僱傭

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等法規要求，以及依照《招聘管理（2020年V1.0版）》等公司內部制度，在招聘過程中不以性別、年齡、宗教、民族、家庭與健康狀況等因素進行差別化對待，禁止僱傭童工和強製勞動，保證進行合規、公平的僱傭，100%與員工簽訂勞動合同。

2020年，碧桂園未發生違法僱傭、使用童工或強迫勞工的事件。

截至2020年末，管理層的女性佔比為

21.22%

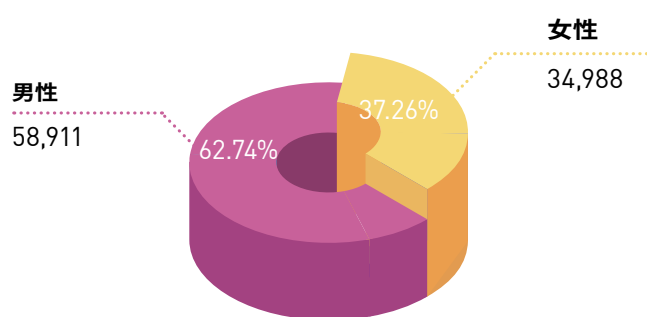
高級管理層佔比為 **4.14%**

2020年，男女
員工薪酬比率

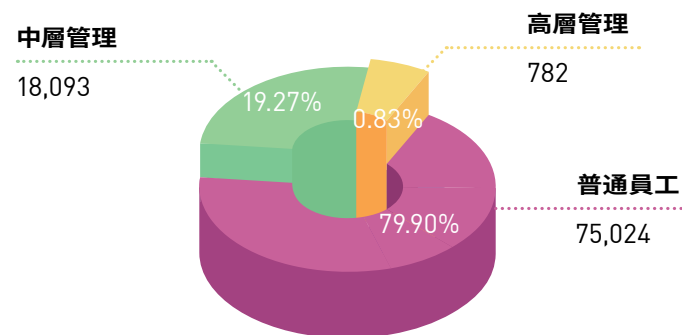
1:1

碧桂園 2020 年僱傭概況

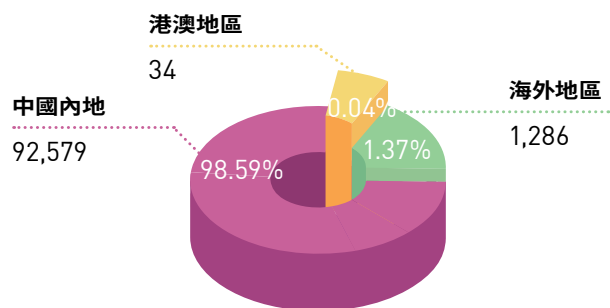
性別



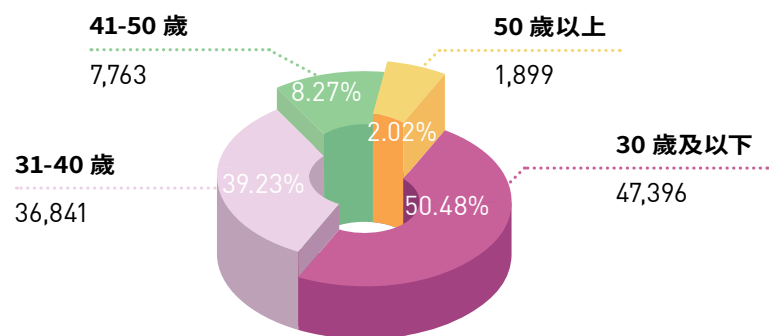
職級



地區



年齡



多元共融

碧桂園務求為員工提供多元共融的工作環境，反對一切歧視行為，幫助特殊人士創造職業發展機會，同時在企業運營過程中採取積極措施，落實員工人權保障工作。

反歧視

碧桂園承諾提供一個無歧視的工作場所。我們製定了員工手冊、員工行為守則以及《員工違規違紀責任追究辦法》，明確員工享有自由與尊嚴，並明文禁止任何形式的歧視及騷擾（包括性騷擾與非性騷擾）行為。此外，我們為新入職員工就以上規定進行深度解讀，並強調相關違規行為的處分以及上報與申訴流程，以保障員工合法權益。

我們致力促進性別平等，倡導男女員工同工同酬，並持續提升女性員工在高級管理層中的比例，同時我們重視少數民族員工的生活習俗，在飯堂設置民族窗口，尊重少數民族員工的飲食習慣。

僱傭特殊人士

此外，碧桂園也努力成為包容性與多元化的典範，吸引更多元化的人才，致力為殘障人士提供平等就業機會，以及向他們提供可發揮各自所長以及天賦的平台。集團總部及各區域公司與當地社保局、居委會保持密切聯繫，對口幫扶地區殘障人士就業。我們會結合自身各業務線需求，為殘障人士安排合適的工作崗位及提供相關培訓。

截至 2020 年末，本集團房地產板塊僱傭殘障員工 **151** 人

較 2019 年 **79** 人

增加 **91.1%**

本年度未發生歧視及騷擾相關事件

人權保障

碧桂園作為聯合國契約組織成員之一，積極參考“聯合國全球契約組織”基本原則等國內外有關人權、員工權益的倡議，在企業運營過程中注重員工人權保障與企業運營的結合。碧桂園每年均會進行聯合國契約進度的溝通，披露我們在人權方面的承諾與行動。同時，我們將員工的工作時間、工作環境等人權保障相關內容寫入《勞動合同》，在《碧桂園集團員工績效考核管理》製度中引入有關人權保護的內容，進一步落實人權保護工作。此外，碧桂園尊重員工結社自由權利，保障員工依據當地法律法規組織及加入社團、工會、職工代表會等員工組織的權利。目前，碧桂園已成立工會及多個員工社團組織，員工的結社自由權利得到充分保證。

招賢納士

人才是碧桂園最寶貴的財富，廣納英才為碧桂園每年重點工作之一。我們已建立起成熟的招聘體系與流程，打造出多個具有影響力的僱主品牌活動。我們依據招聘需求、人才評價，設置合適的招聘崗位與人才發展規劃，提高人才建設的效率；我們通過招聘信息化、招聘助手、AI 面試等工具，優化招聘效率的同時有效提高人才與崗位的匹配程度，著力精準招聘、高效招聘。與此同時，我們打造超級“碧業生”、“千人計劃”、“未來領袖”等品牌項目，推廣我們的人才培養理念，吸引更多有能力的人加入本集團，不斷壯大人才隊伍。我們積極為當地社區創造就業機會，結合企業運營實際推動本地化招聘。

截至 2020 年末，碧桂園地產板塊（海外及香港區域）的本地化僱傭比例達 **76.6%**



案例 | 碧桂園持續開展高質量校園招聘, 用心建設優質人才隊伍



碧桂園校園招聘活動現場

2020年, 碧桂園實行“千人計劃”校園招聘, 為優秀的應屆生提供發展的平台。

碧桂園通過校企合作開展“預科班”招募計劃, 提供實習崗位並增進優秀人才對碧桂園的了解; 同時, 今年秋季校招共設立20個海內外招聘站點, 廣泛開展企業宣講與人才招聘活動, 成功簽約近千位優秀應屆畢業生, 其中碩士學歷佔比89%。

設立 **20** 個海內外
招聘站點

碩士學歷
佔比 **89%**

敬才為重

碧桂園以人才為中心, 大興敬才之風, 為員工提供有競爭力的薪酬福利, 完善職業健康安全製度措施, 積極聆聽員工的聲音, 讓人才感受到尊重, 激發員工內心深處對碧桂園的責任感與歸屬感。

完善薪酬福利

碧桂園致力於打造公平且具有競爭力的薪酬體系, 依照《碧桂園集團薪酬管理製度》《碧桂園集團員工績效考核管理》, 建立起以崗位、市場、績效及能力四維度的評價體系, 兼顧價值與公平, 對員工薪資進行充分合理的評估, 充分發揮薪酬製度對人才的激勵作用, 吸引和保留優秀人才。

碧桂園不斷完善員工福利待遇, 嚴格遵守《全國年節及紀念日放假辦法》《職工帶薪年休假條例》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等法規條例, 依法為員工提供帶薪產假、陪假等帶薪休假, 並在國家標準上持續提高員工福利水平, 履行碧桂園尊重人才、尊重勞動的承諾, 充分落實全職場周期員工關懷, 有效提升員工的幸福感和獲得感。

碧桂園為員工提供覆蓋廣泛的員工福利, 涵蓋補貼類、生活類、特色節日類、自設福利類四大類型, 其中包括住宿補貼、話費補貼、購房優惠、員工班車、健身房、員工生日會、美食節、教育優惠等, 全面滿足員工的工作及生活需求, 為員工營造溫暖的工作環境與堅實可靠的後盾。2020年, 碧桂園上線“友福”平台, 將多項重點福利整合至線上平台, 實現一站式的員工福利解決方案, 進一步優化員工福利體驗。

案例 | “友福”平台上線, 實現一站式員工福利



碧桂園“友福”平台上線

2020年10月20日, 碧桂園一站式彈性福利平台“友福”正式上線, 服務總部及區域共計30,000名員工, 帶來福利商城、成長激勵等多樣化的福利功能, 提升員工幸福感。

職業健康安全

碧桂園非常重視員工的職業安全，將員工的職業健康安全納入企業的主體責任，建立體系化安全管理機製。2020 年，碧桂園進一步完善安全製度建設：

- 發佈《碧桂園集團運營管理製度（2020 年試行版）》，更新危大工程管理、十條紅線、應急管理、風險預警等方面的安全管理機製，進一步深化安全管理要求；
- 定期召開安全生產會議，開展雙周質量安全例會，對存在問題的區域項目進行通報；
- 積極推動高管下基層、安全生產激勵、日常安全演練等多項措施，確保碧桂園安全機製的有效落地。
- 每季度召開集團及區域安全生產委員會，回顧、總結安全工作並規劃安全工作方向，為碧桂園的安全管理作出指示與決策；



ISO45001

碧桂園職業安全措施

健康與安全戰略	作為聯合國全球契約成員，碧桂園支持聯合國全球契約關於保護人權、勞工等議題的十項原則，承諾把有關契約及原則納入碧桂園的戰略當中，從聯合國全球契約的高度將職業健康與安全工作內化到碧桂園戰略製定及日常運營當中。
職業健康安全目標	碧桂園積極為集團的職業健康安全表現製定工作目標。集團安委會設立“零傷亡”的總體目標，同時提出了職業健康安全非零目標，致力於在 2021 年將工亡率同比降低 20%。
高管督導安全工作	集團總裁每季度帶隊下工地巡盤，宣傳集團安全文化並對區域和項目進行安全生產督導；區域總裁、區域大運營組長每月帶隊下工地巡盤，督促、指導項目落實集團各項安全管控動作和安全管理製度。
安全政策審核機製	碧桂園每年對安全生產製度、安全巡檢辦法進行審查，評估製度的實際運行情況並進行政策製度的及時修訂。2020 年碧桂園發佈了 2020 版運營管理製度（含安全生產內容）、2020 版工程安全巡檢辦法，對健康安全政策進行更新。
健康安全管理認證	碧桂園致力於推動集團旗下所有業務取得健康安全管理認證，計劃進一步擴大包括 OHSAS18001 / ISO45001 在內的安全認證的認證數量與覆蓋範圍。目前，集團旗下的碧桂園農業、博智林機器人、廣東騰越等子公司已通過了 OHSAS18001 體系認證。
安全經理專項培訓	2020 年，碧桂園總部與區域聯動召開安全經理培訓，通過標準化課程，核心管理能力的培訓，提升一線安全管理人員管理水平。

碧桂園職業安全措施	
辦公場所安全演練	碧桂園總部、各區域公司及子公司定期進行緊急救護、消防安全、救災應急等安全演練。
安全文化宣傳	2020年，碧桂園開展面向全集團的護航者計劃，邀請知名學者、集團高管講授安全課程，同時每年開展安全生產月與安全生產日活動，致力於打造安全文化。
日常安全檢查	碧桂園號召具備專業資質的人員在上班前主動進行安全檢查，鼓勵工人在現場識別安全隱患，並為其提供獎勵或可用於兌換工人日常用品的積分，激勵員工主動識別、規避安全隱患。

與此同時，碧桂園推出一系列員工健康保障措施，提供新冠疫情保障、年度體檢、身心健康講座等多項職業健康保障措施，為員工提供充分、周到的職業健康關懷。

員工健康保障舉措	
新冠疫情保障	為出國員工提前申請疫苗注射，為外派員工額外購買覆蓋新冠疫情的商旅險及意外險，確保員工得到充分的保障。
年度體檢福利	碧桂園與供應商合作向員工及其家屬提供體檢優惠套餐，同時為員工提供 1V1 保險諮詢及個人保險定製方案，全面保障員工的身體健康。
關注員工身心健康	邀請外部醫學專家為員工主講壓力管理等主題的研討會，舉辦健身班、運動競賽和減壓班等活動，幫助員工平衡工作與生活；同時組織防疫健康講座，幫助員工應對生活中的疫情風險。2020年，碧桂園邀請鐘南山團隊成員劉春麗教授在線直播，傳授冬季防疫的生活措施。

碧桂園同樣重視承包商員工的職業健康安全。在《建設工程施工合同》中，碧桂園詳細規定承包商健康安全管理政策的具體條款，列明承包商在生產安全法律法規落實、安全生產資金投入、安全管理人員配備、安全技術管理、定期風險評估與安全培訓等方面的要求，督促落實職業安全防護措施，同時設立多個安全事故控制目標，明確承包商的職業健康安全責任。

2020年，碧桂園各項目演練逾

4,000 次

有效提升應急響應能力

2020年，碧桂園員工體檢覆蓋率達到

100%

聆聽員工聲音

員工是碧桂園最寶貴的財富，主動傾聽員工的聲音、關注員工關心的議題，是碧桂園工作的重點之一。碧桂園積極暢通員工溝通渠道，建設“瘋狂智酷”內部發聲平台，了解並幫助員工解決來自生活、文化、職業發展中的困擾，致力於成為讓員工滿意的僱主企業。

碧桂園十分重視員工與管理層之間的溝通，把雙方的交流視作促進企業發展、增進相互理解的良好契機。為此，碧桂園持續開展“總裁面對面”等多個高管交流會，以打破職位層級、面對面交流的方式，邀請高管零距離解答員工最關心的問題，為員工提供暢所欲言的機會，使雙方在輕鬆愉快的氛圍中充分表達內心的想法。

案例 | 2020 年總裁面對面活動

碧桂園總裁莫斌等高管現場與員工代表展開交流，通過鳳廠直播間與員工進行互動，鼓勵每一位員工努力提升自我、創造更多價值。本次面對面活動覆蓋全球區域碧桂園員工，累計在線人數近 20,000 人，參與評論超過 3,000 條。



2020 年總裁面對面活動現場

育才為先

一支優秀的人才梯隊是碧桂園可持續發展的核心動力，也是碧桂園一切業務的發展根基。碧桂園把人才隊伍的建設視為重中之重，持續投入大量資源打造員工培養平台，建設適應企業發展的員工評價體系，拓寬企業內部人才發展空間，為人才茁壯成長提供豐沃的土壤。

加強員工培訓

碧桂園注重人才的內部生長，依照集團內部不同領域、不同發展階段的人才發展需要，打造全方位、全覆蓋的人才供應體系，確保集團豐富的培訓資源惠澤每一位碧桂園的員工。



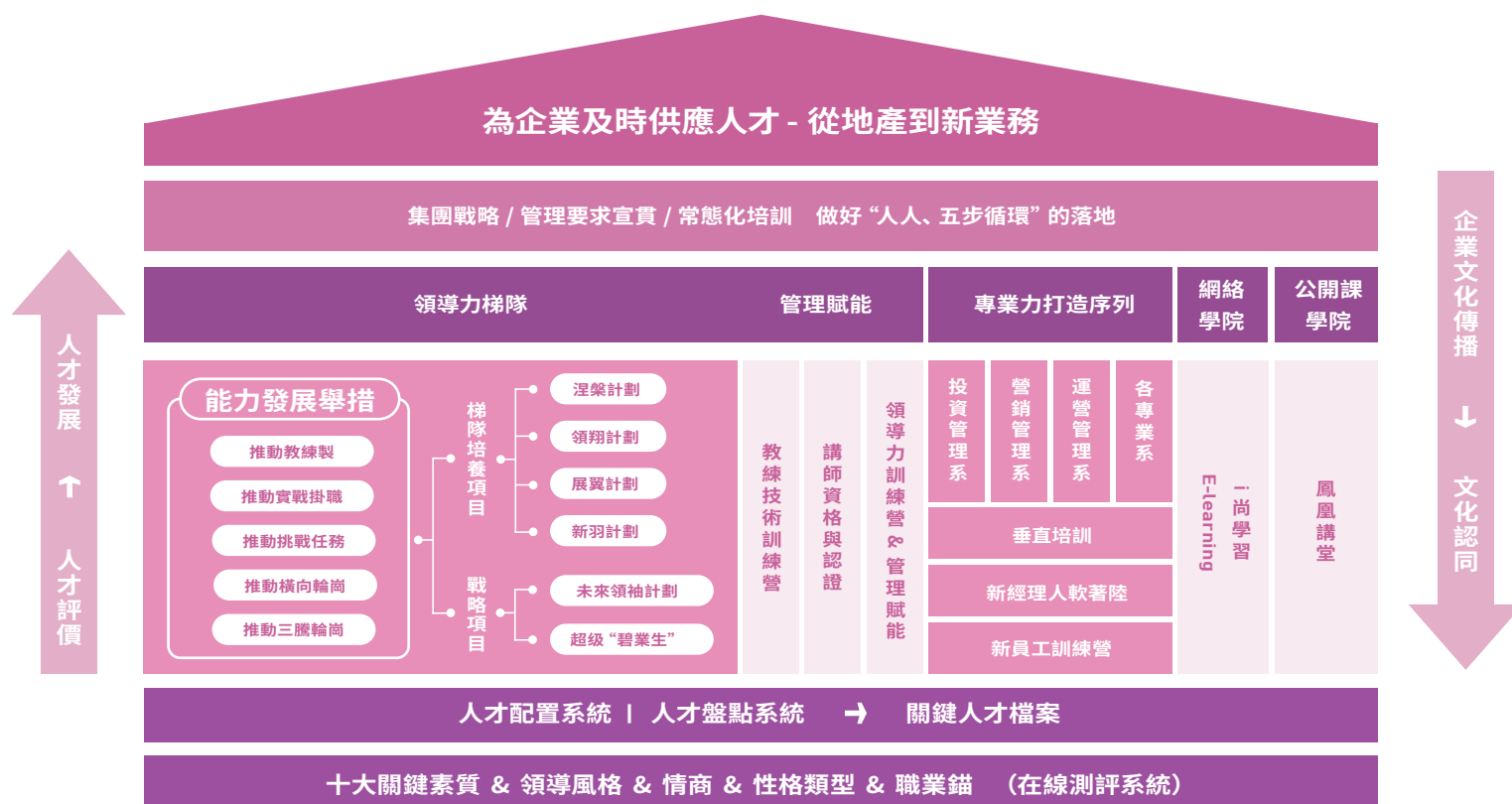
橫向延伸：

我們設定了四級培訓體系，構建“領導力學院”“專業院系”“網絡學院”“公開課大課堂”，滿足各類員工的成長需求。



縱向生長：

我們為員工設計了新羽計劃、展翼計劃、領翔計劃、涅槃計劃、高管領教班等多個培訓計劃，使員工從基層主管到高層管理者，都能找到貼合其發展階段的培訓計劃，並通過分層級的梯隊培養，把骨幹逐步培養為優秀的職業經理人。



累計在線課程 **8,654 門**

累計認證課程 **2,485 門**

累計在線學習人次 **237 萬**

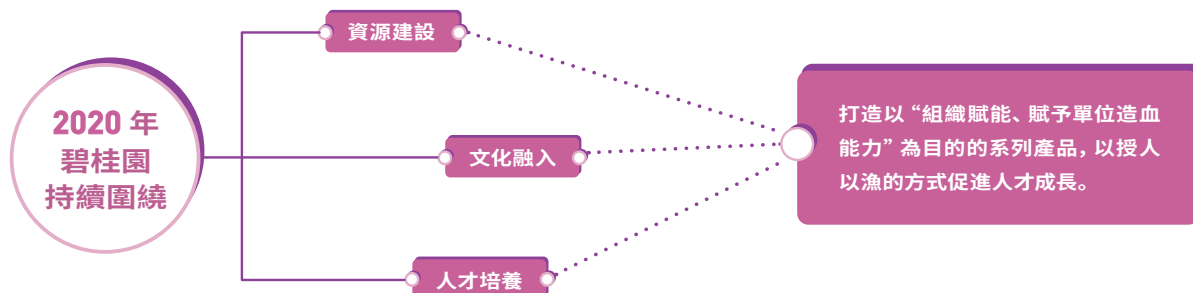
直播最高同時在線人次 **1.5 萬**

累計認證講師 **2,020 人**

累計職業網格式發展數 **6,698 人**

2020 年，碧桂園繼續圍繞組織賦能、關鍵崗位員工梯隊培養、管理團隊培養以及常態化培訓四方面，引入內外部優質資源，提供全面的人才發展和培訓平台，助力員工高效成長。

組織賦能



案例 | 人人是老師，人人是學生——引擎計劃



引擎計劃課程認證啟動

“引擎計劃”作為碧桂園人才培養的“引擎”，全面提升內部講師課程的開發能力和授課能力，建立一支高素質，長期穩定的內部師資隊伍，從而助力全競提升，目前已沈澱上千門課程。2020 年，碧桂園“引擎計劃”共開發新課程 72 門，引入新講師 222 名，82 名員工獲得“星級晉升”。



講師資格 (TTT) 認證:

全面提升內部講師課程開發能力和授課能力



能力評估師認證:

更準確地評估關鍵人才、挖掘人才的潛力

講師資格認證累計賦能 **95** 個單位

和 **1,336** 位講師

能力評估師認證 2020 年共選拔培養學員 **116** 人

區域覆蓋率達 **100%**

此外，碧桂園積極開展內部講師認證工作，推出講師資格 (TTT) 認證以及能力評估師專業認證，幫助基本培訓技術的提升，聚焦課程價值本身。

梯隊培養

碧桂園高度重視關鍵崗位的人才培養，持續開展人才隊伍的梯隊建設，為組織源源不斷輸送發展所需的人才。我們已形成以領翔計劃為代表的領導力項目，以及未來領袖計劃與超級碧業生發展計劃兩大戰略性關鍵人才品牌。

案例 | 未來領袖

“未來領袖”以高標準、定製式的成長計劃，致力打造未來行業領軍人的搖籃，吸引最頂尖的人才。

截至 2020 年末，67.7% 的未來領袖已成長為公司副總監級及以上崗位，其中 38 人已擔任集團副總裁、區域及子公司總裁職務。



未來領袖計劃成員

管理團隊培養

碧桂園堅持“用優秀的人培養優秀的人”，邀請碧桂園企業高管、外部專家擔任管理團隊導師，推出高管教練、高管領教班、教練高爾夫等管理層培訓項目，通過案例教學、言傳身教的方式激發學員的內在潛能與改變的意願，促進管理團隊快速成長。

案例 | 碧桂園推出“高管”系列培訓項目，言傳身教打造高質量管理層團隊



莫斌總裁擔任“高管教練”
項目總教練

高管教練

“高管教練”項目由莫斌總裁擔任項目總教練，通過“說給他聽，做給他看，讓他自己做做看”的方式培養集團管理者。截至 2020 年末，已有 25 位高管教練與 60 位高管學員建立起了“教·練”關係。

案例 | 超級“碧業生”

超級“碧業生”發展計劃採用導師製、掛職鍛煉、輪崗學習等人才培養方式，按照“721”原則全面培養。截至 2020 年末，累計培養 6,000 餘人，其中 21 人發展成為區域總，90% 的成員已發展成為中堅力量。



超級“碧業生”集中培訓



第一期高管領教班集訓合影

高管領教班

高管領教班以案例教學為主，通過線上線下相結合的滲透式教學，在業務實戰與交流、啟發、使能的學習氛圍中逐步提升學員綜合競爭力。

常態化培訓

2020 年，碧桂園每周五都會安排半天時間開展常態化培訓，總結好經驗和失敗教訓。莫斌總裁帶領集團高管、區域總裁們全程參與，集中全集團的優秀案例、知識體系展開培訓，並在課後佈置作業，與 104 位區域總裁，一一對點溝通。



2020 年，碧桂園
開展常態化培訓 **31** 期

精品課程開發 **233** 門

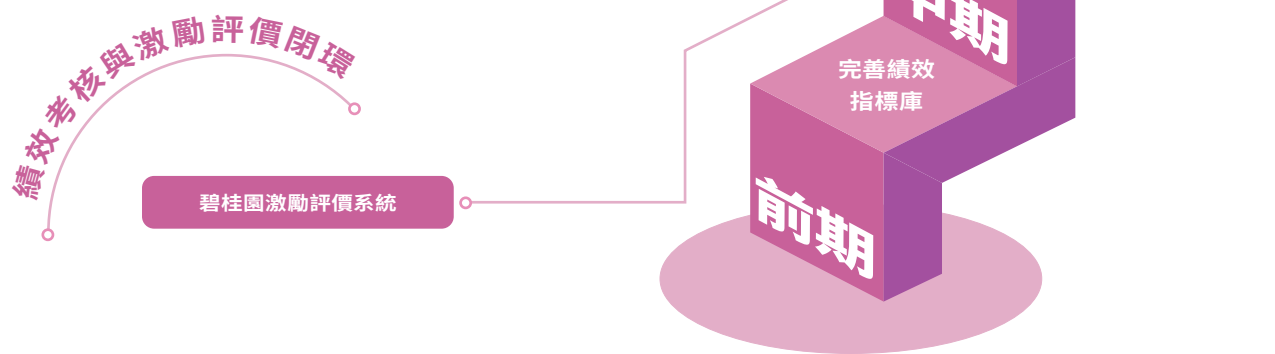
累計參訓人次 **6.2** 萬

▶▶ 激勵員工成長

碧桂園堅持以“公平、公正、公開”的原則開展績效考核評估，建立覆蓋全體員工的人才盤點製度與數字化人才管理系統，通過科學的人才競爭與評價製度，充分激發企業人才的工作潛能，激勵員工快速成長，同時確保員工的辛勤付出得到公平的回報。

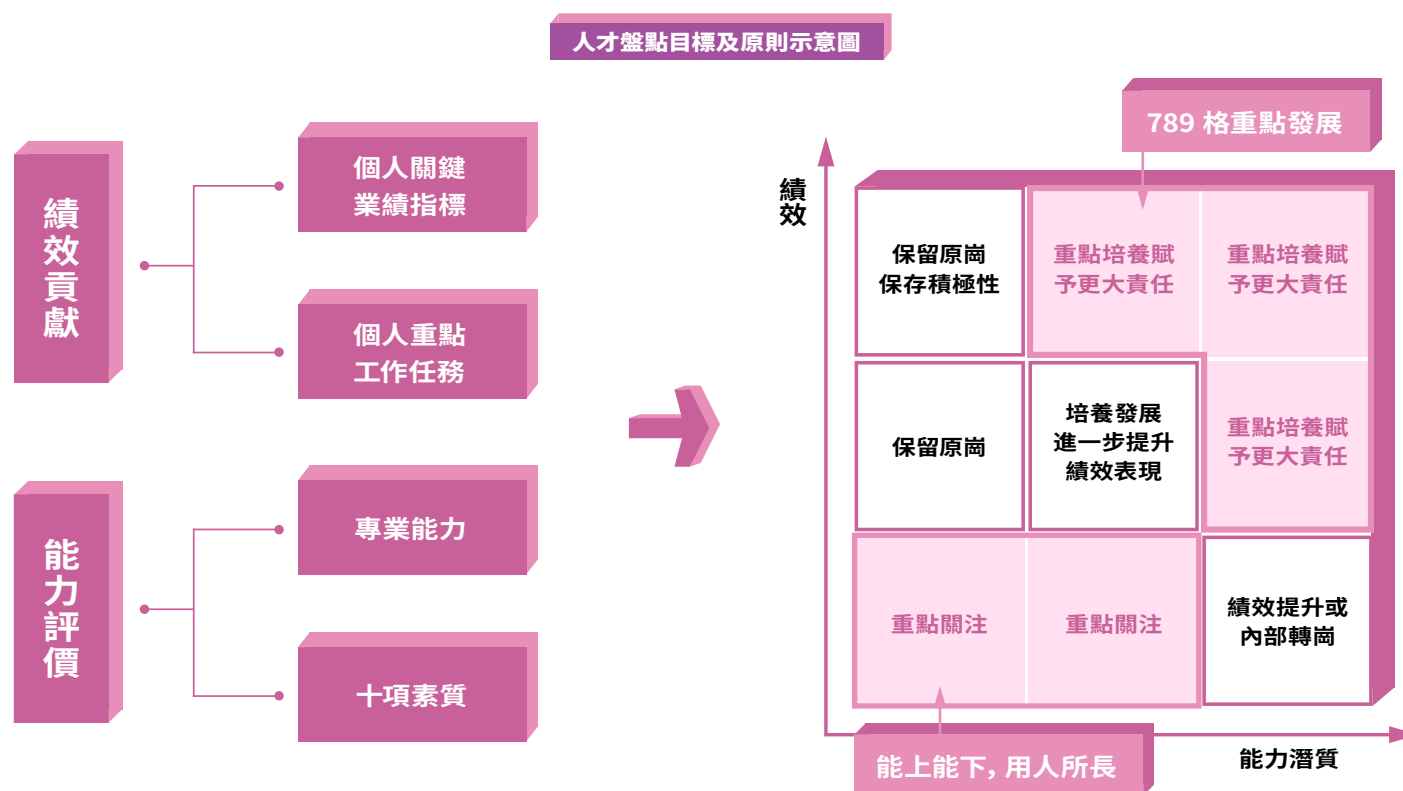
閉環激勵評價系統

碧桂園形成閉環式的人才激勵評價系統，依照前、中、後期實施人才的目標管理、績效評估及績效輔導與回饋，助力員工更好地成長。



人才盤點製度

碧桂園建立完善的人才盤點製度，編製人才盤點操作指引手冊，建立線上人才盤點系統，積極開展人才盤點訪談互動，幫助員工、團隊厘清現狀，規劃實現梯隊發展目標。



2020 年，碧桂園各單位通過線上人才盤點系統

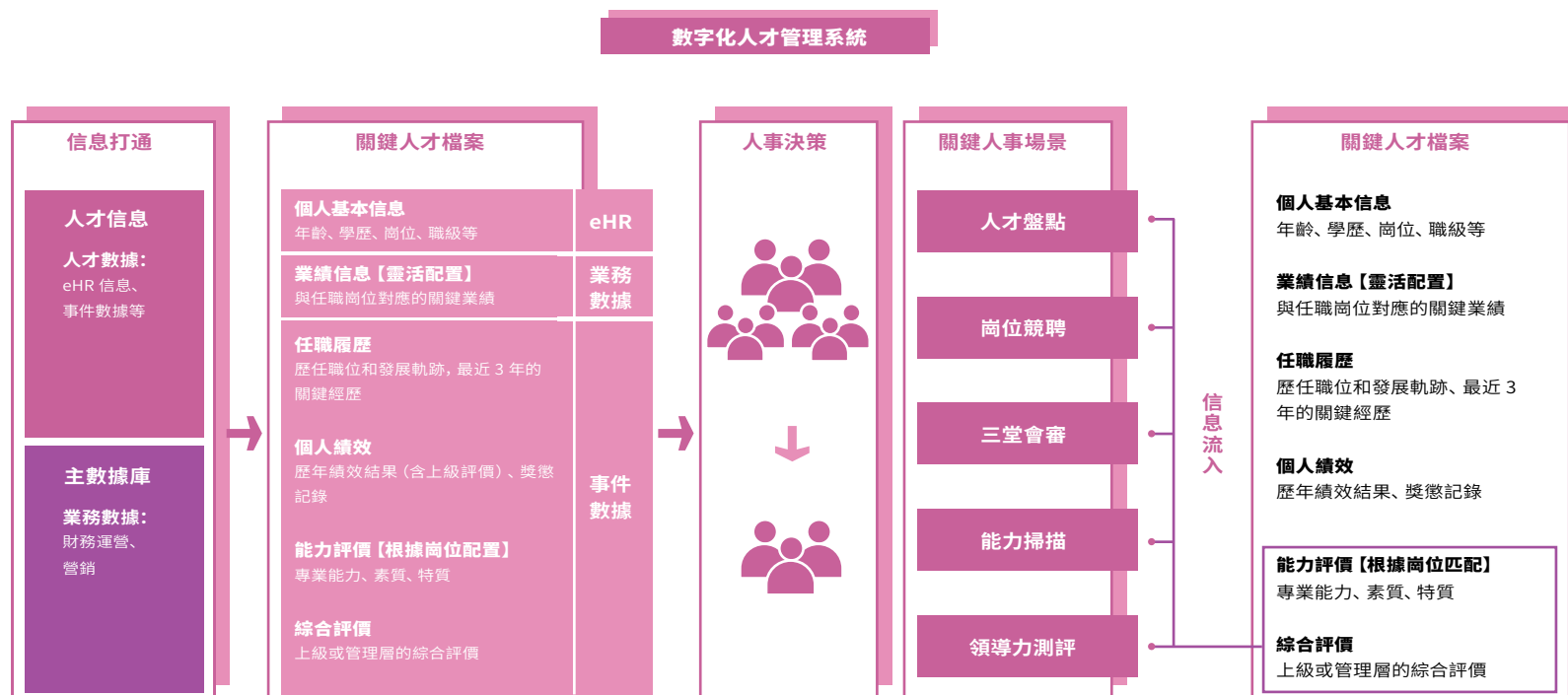
共開展 **779** 次人才盤點活動

通過關鍵經歷、能力素質、
工作業績等維度完成

6,000 餘位關鍵崗位
任職者盤點

數字化人才管理系統

碧桂園構建數字化人才管理系統，建立“關鍵人才檔案系統”，有效提升關鍵人才的信息管理效率，助力人才成長與發展管理。



暢通職業通道

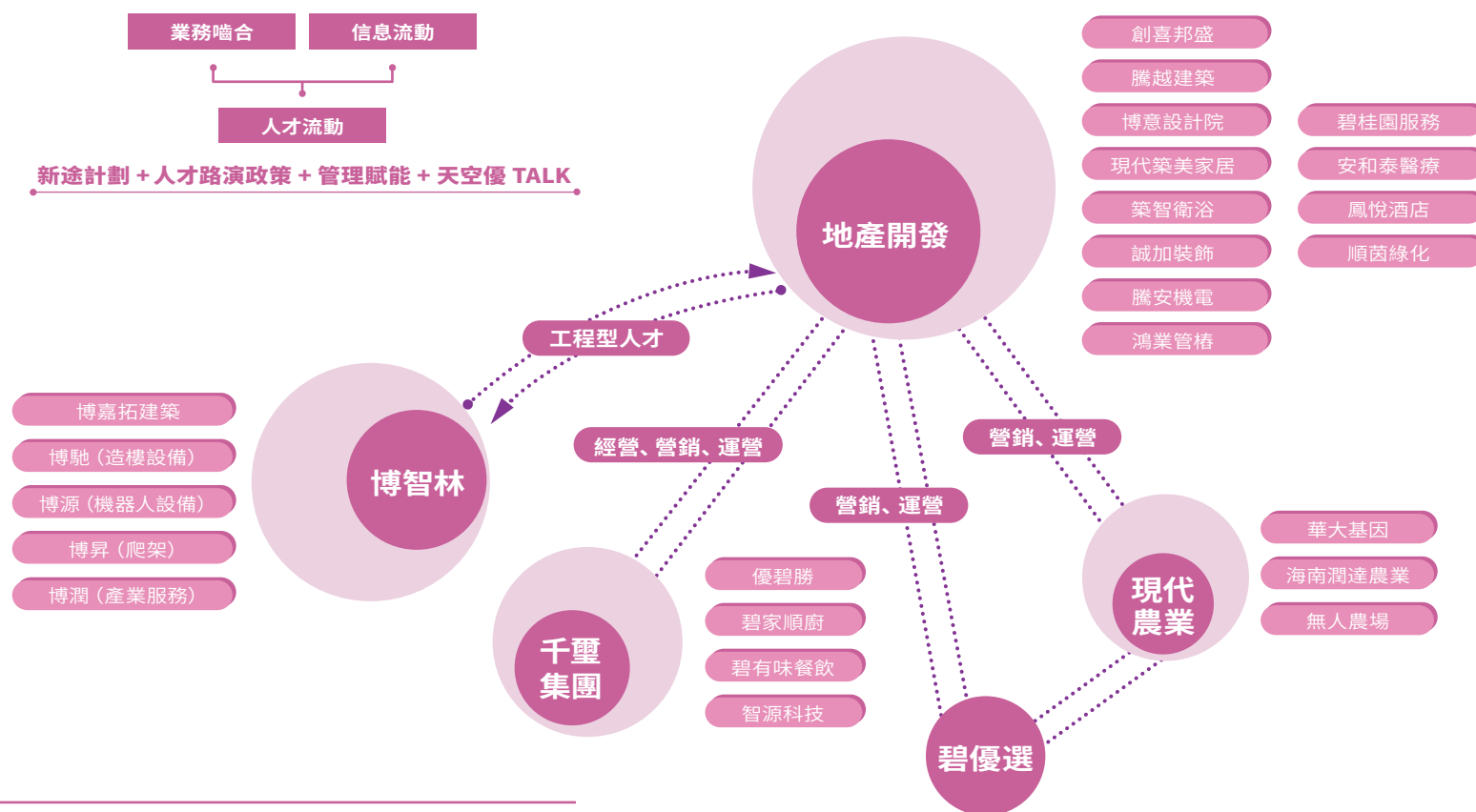
碧桂園建立了民主、公平、公正、公開、競爭擇優的培訓及激勵機製，宣導競聘文化，定期以公開招聘的形式選拔經營管理人才，確保員工的才華在碧桂園得到充分發揮，充分給予員工成長的機會與平台。同時，我們也依據職位發展需求，不定期發佈競聘公告，為優秀人才提供多元化的發展機會，鼓勵人才之間良性競爭。

2020 年，碧桂園提出職業網格化發展的理念，倡導企業優秀人才跨領域發展。我們通過暢通全方位人才流動通道，推出“新途計劃”、“人才路演”、“天空優 Talk”等項目，加速業務嚙合與人才信息流動，實現優秀人才“內循環”，將人才供應鏈升級改造為碧桂園人才生態圈。

案例 | 碧桂園職業網格化發展

為鼓勵員工跨領域、跨專業的多維發展，支持員工探索更多可能，碧桂園暢通全方位人才流動通道，促進新業務與地產主業共享培訓資源及人才梯隊，實現優秀人才“內循環”。

碧桂園人才生態圈



2020年，碧桂園實現職業網格發展的員工人數到達

6,698 人

其中經理級以上佔比

48%

/// 愛才用“心”

碧桂園用心關愛人才，打造充滿活力的碧桂園生活，提供溫暖貼心的企業關懷，塑造富有溫度的企業文化，讓人才切身感受到碧桂園的愛才之心，增進員工的企業歸屬感，打造充滿凝聚力的人才隊伍。

▶▶ 平衡工作生活

碧桂園鼓勵員工平衡工作與生活，在工作之餘積極參加公司內外各項有益身心健康的活動。我們建立員工俱樂部，開展豐富多樣的員工活動，通過打造健康、積極、向上的員工生活促進企業文化建設，打造更具活力、融洽共處的人才團隊，實現企業人才全面發展。

案例 | 員工俱樂部帶來豐富多彩的員工生活



鳳廠 Jazz 街舞社表演



鳳廠音樂社“茶水間樂隊”合影



鳳廠交友俱樂部蒙面派對



集團總部籃球俱樂部每周定期舉辦線上 / 線下 3V3 比賽活動

截至 2020 年末，鳳廠俱樂部已相繼成立碧桂園跑團、太極文化社等

15 個總部俱樂部

全集團共有 社群組織超 **350** 個

興趣線上群超 **400** 個

覆蓋及吸納超 **4** 萬名員工

合計開展超過 **2,500** 次線下活動

用心幫扶關懷

碧桂園時刻關注員工的需求，為特殊群體提供貼心關懷與便利，在企業內部積極倡導互幫互助的文化氛圍，將碧桂園建設成廣大員工的溫暖之家與堅實後盾。

案例 | 碧桂園設立員工扶助基金及員工關愛基金，為員工提供堅實保障

員工扶助基金：

自成立以來累計籌集善款 1,475.92 萬，已發放補助 1,456.59 萬，共幫助 743 名員工及其直系親屬渡過難關。每名員工最高發放 50 萬元，平均發放 19,599 元。

員工關愛基金：

主要關注員工的醫療、教育、住房三大方面，覆蓋 10 萬名員工，切實舒緩員工的生活壓力，提高碧桂園員工的幸福感。

碧桂園嚴格遵守《女職工勞動保護特別規定》《廣東省人口與計劃生育條例》等法律法規，更新公司內部員工管理條例，依法為女性員工提供產假、生育津貼等多項法定福利，並採取多項措施為女性員工提供周到貼心的工作環境，協助女性員工更好地實現生活與工作的平衡。

- 總部大樓設置較寬敞的孕婦停車位，方便懷孕員工上下車；
- 設立母嬰室，為懷孕及哺乳期員工提供休息、照顧嬰兒的場所；
- 舉辦女性健康講座，為女性員工提供生活用品、“女神餐”等各項專屬福利。

凝聚企業文化

使命和文化的力量是無限的，優秀的企業文化能提供源源不斷的內在驅動力，建立員工的企業認同感與歸屬感。碧桂園積極構建富有溫度的企業文化，注重員工的精神培育，鼓勵員工形成良好的風尚，向員工傳遞碧桂園的企業價值觀；積極開展各類企業文化活動，舉辦員工家屬答謝會等關懷活動，拉近企業與員工的距離，使員工感受到企業的溫暖。

案例 | 碧桂園企業文化培育活動



區域總裁講企業文化課

2020 年，碧桂園號召集團高管、各區域總裁等管理層開展碧桂園企業文化的傳承與交流活動，通過領導帶頭、以身作則將企業文化外化於行，內化於心。截至 2020 年末，碧桂園總部已完成 2 次面向區域的企業文化課，同時碧桂園全國所有區域已 100% 完成區域總裁企業文化授課。

共享和諧

10

“碧”惠

- 專題 | 抗擊新冠疫情 087
- 助力脫貧攻堅 090
- 有效銜接鄉村振興 095
- 公益慈善與社會服務 096
- 社區投資與社會影響 100

【章節概述】

碧桂園一直以來秉持“希望社會因我們的存在而變得更加美好”的信念，積極投身公益事業，主動履行社會責任，展現企業負責任風採。我們設立國強公益基金會，通過黨建、產業、教育、就業、健康以及美麗鄉村建設等多種方式，深入參與國家精準扶貧鄉村振興工作，為貧困地區帶去可持續發展的希望，探索精準扶貧與鄉村振興有效銜接機製，繼續助力國家鄉村振興事業。碧桂園志願者協會成員在各地熱心地提供環保公益、敬老愛幼、救災援助等多方面的公益慈善服務及社會服務。此外，我們積極參與新型城鎮化建設，同時身體力行傳播健康生活新風尚，持續為社會創造正向價值。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的
可持續發展議題

社區發展與社會影響
政策響應與公共參與
公益慈善與社會服務

本章所回應的
SDGs 議題



/// 專題 | 抗擊新冠疫情

2020 年，新冠肺炎疫情暴發後，碧桂園集團、國強公益基金會堅持“精準支援”，疫情到哪，支援到哪，出錢出物出力，結合企業優勢及疫情所需，努力探索出一條行之有效的抗疫之路。1 月 24 日除夕夜，碧桂園集團通過國強公益基金會緊急捐贈 1 億元人民幣，設立首期抗擊新型冠狀病毒感染肺炎疫情基金，並於 2 月 13 日追加捐贈 1 億元人民幣，用於採購防疫醫療物資、關懷抗疫一線醫護人員及其親屬等。同時發揮全產業鏈資源優勢，動員集團近 20 萬員工以實際行動抗擊疫情，為打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。

▶▶ 設立疫情防控專項關愛基金

關愛抗疫一線醫護人員及其親屬

碧桂園集團通過國強公益基金會捐贈 5,460 萬元，設立“國強關愛防控新型肺炎醫護人員專項資金”、“疫情防控志願者關愛基金”等，用於關懷抗擊新型肺炎行動中的醫護人員及其生活困難的或在醫護人員參與抗擊疫情中給予全力支持、表現突出的直系親屬；為一線防疫志願者提供補助補貼、抗疫物資；關愛疫情防控社會工作者等，並在三八婦女節為廣東赴湖北醫療隊送去 1,600 份“健康呵護包”。

此外，碧桂園集團還利用旗下酒店免費為 1,300 多名返粵醫療隊員提供休整療養場所，並配備提供最優質的療養產品和服務，讓支援前線的醫護人員感受到家的溫暖。

▶▶ 採購應急物資馳援抗疫一線

緊急採購防疫醫療物資支援湖北重點疫區

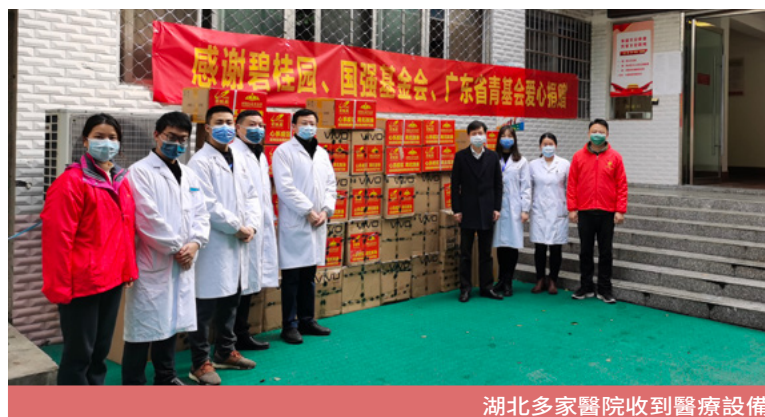
碧桂園集團、國強公益基金會積極調動各類資源，採購醫用口罩、防護服、護目鏡、醫療設備等防疫急需的醫療物資超過 1.23 億元，陸續運抵湖北、廣東等地的防疫一線投入使用。除此之外，碧桂園集團通過國強公益基金會採購近 10 萬套防護服等醫用物資以專機方式直接運抵湖北武漢。



專機抗疫物資運抵武漢



捐贈的遠程超聲診斷系統運抵雷神山醫院



湖北多家醫院收到醫療設備

發起“保供給，防滯銷”農產品採購專項行動

疫情期間，碧桂園集團、國強公益基金會發起四批“保供給，防滯銷”扶貧農產品採購捐贈專項行動，共下單採購來自全國18省48個縣的扶貧農產品超1,800噸。一方面送往湖北省內13個城市150多個社區，超20萬戶居民受益；同時還捐贈給

武漢、隨州等地的10家醫院、15個指揮部，保障一線醫療工作者與相關人員的生活需求。此次行動還鏈接幫扶貧困戶50,067戶超10萬人，實現抗疫、扶貧兩不誤。



廣東扶貧農產品馳援湖北發車儀式

發動全產業鏈資源支持抗疫工作

除了捐贈抗疫物資和基金，碧桂園集團、國強公益基金會還積極研究如何利用全產業鏈資源優勢，全方位支援抗疫一線。

2020年2月，千璽機器人集團先後向湖北疫區捐贈兩批共4台自主研发的集裝箱煲仔飯機器人及食材，投入抗疫一線，為醫護人員提供24小時無接觸式煲仔

飯熱餐服務。

2021年6月，千璽機器人集團的防疫配送機器人和17人工作團隊，從佛山順德馳援廣州荔灣。13台機器人在隔離社區部署上崗，為13個單元共約1,000戶居家隔離居民，提供從單元到家門口“最後100米”的配送服務。



醫護人員吃上機器人煲仔飯



蠶豆配送機器人馳援廣州

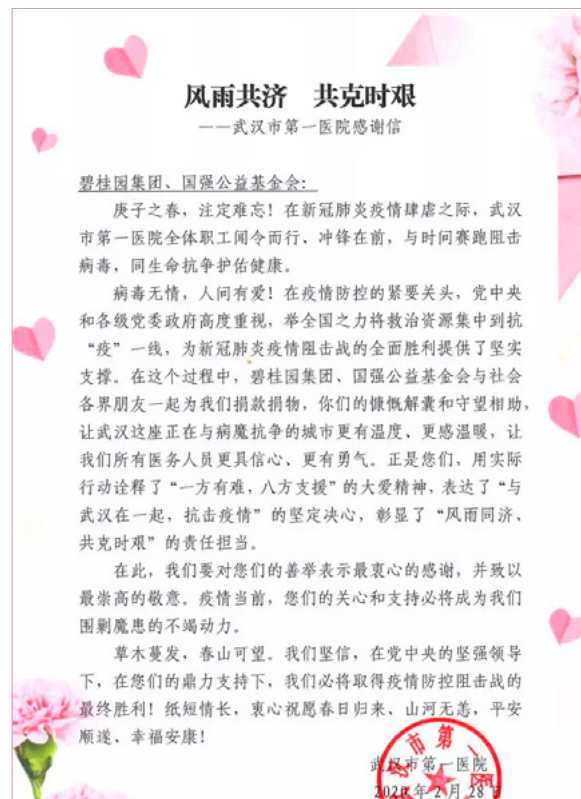
一是大健康部門派遣醫護人員參加支援湖北醫療隊，前往疫區協助當地醫療機構開展防疫和救治工作；同時開放免費線上義診，幫助疫區群眾、碧桂園業主和員工足不出戶享受及時診療。

二是博實樂教育集團為抗疫一線醫務人員子女就讀碧桂園定點學校提供“免收部分學雜費或保教費”等入讀優惠，截至目前已宣佈 14 所碧桂園學校為“抗擊疫情醫護人員子女定點扶持學校”。



志願者搬運防疫物資

三是創新服務守護社區健康安全，醫院是前線，項目是底線，堅守好底線，就是對前線的最好支援。在已交付項目中，碧桂園物業團隊 24 小時在線，運用科技助力防疫、為業主代購、全方位消毒等方式守護著 230 萬戶業主的健康安全。在防控方面，嚴格對進出小區業主實行管控、每日對小區公共區域進行全面消毒、為隔離業主採購生活用品等。



設立抗疫基金：

設立 **2** 億元抗擊新冠肺炎疫情基金

無聚集性感染：

19 萬員工複工無一聚集性感染

450 萬戶業主無一公共區域聚集性感染

全員抗疫：

1,317 支黨員志願服務隊

3 萬名黨員

集團 **145** 個單位

參與人員 **81,114** 人

(直接參與 61,128 人，
間接參與 19,986 人)

助力脫貧攻堅

碧桂園採用“一二三四五”扶貧工作體系。截至 2020 年末，我們已為全社會捐款累計超 87 億元，全國幫扶項目涉及 16 省 57 縣，脫貧超 49 萬人，人均增收 1,497 元。

● 一個定位：

做黨和政府扶貧工作的有益補充；

● 兩個結合：

結合企業自身優勢，結合當地實際情況；

● 三級隊伍：

總部指揮中心 + 基層扶貧幹部（200 人專職扶貧隊伍）+ 社會扶貧共同體、老村長、致富帶頭人等；

● “4+X” 扶貧模式：

黨建、產業、教育、就業扶貧及因地制宜、因人施策的按需精準幫扶模式；

● 五大振興：

推進“1+5+N” 鄉村振興模式，即堅持 1 個引領（黨建引領），聚焦 5 大振興（產業、人才、生態、文化、組織），實施可持續產生效益的產業模式及公用事業類鄉村振興項目等不同檔次的 N 類項目，探索可造血、可持續、可複製的鄉村振興之路。

案例 | 碧桂園創始人楊國強獲評“全國脫貧攻堅先進個人”

作為碧桂園的領路人，楊國強把扶貧上升為碧桂園的重點工作，幫扶對象遍及全國 16 省 57 縣，落實了黨建、教育、產業、就業、等精準幫扶舉措，探索可造血、可複製、可持續的長效幫扶機製。2021 年 2 月 25 日，全國脫貧攻堅總結表彰大會在北京人民大會堂隆重舉行。楊國強因在公益扶貧特別是教育扶貧方面的突出貢獻，被授予“全國脫貧攻堅先進個人”榮譽稱號。



碧桂園創始人楊國強
在四川幫扶點參加扶貧活動

黨建扶貧

碧桂園高度重視黨建在扶貧工作中的引導作用，不斷完善與貧困地區經濟社會發展實際相適應的扶貧工作機製，實施“一戶一策”精準幫扶。

截至 2020 年末，我們已
培訓村支書等鄉村人才 **3.5** 萬人次

選聘 **140** 名“老村長”

間接覆蓋
貧困人口約 **6.6** 萬人次

聚焦 **1,400** 名深度貧困戶

案例 | 助力幫扶寧陝縣核桃產業



寧陝核桃包裝宣傳

碧桂園積極響應國家號召，持續助力貧困縣脫貧。2020 年，我們幫扶寧陝縣“支部+X 貧困戶”核桃產業項目，設立 200 萬元的黨建專項基金，通過“黨支部+當地行業協會+合作社+貧困戶”的模式引領當地產業發展。我們捐贈核桃仁加工生產線、組織建成核桃仁無塵車間提升核桃原料質量，並通過產品包裝、營銷推廣等方式打造寧陝核桃品牌。截至目前，已助力寧陝核桃銷售超過 250 萬元。

產業扶貧

產業扶貧是最直接、最有效的辦法，也是增強貧困地區造血功能、幫助民眾就地就業的長遠之計。碧桂園積極開展探索以消費扶貧為重要途徑的產業扶貧模式，把鄉村的自然生態資源、特色文化資源、特色農產品資源等稀缺寶貴資源轉化為商品、推向市場，從而帶動貧困戶脫貧致富。

截至 2020 年底，
我們扶持超 **10,000** 名返鄉紮根創業青年

間接帶動近 **40,000** 名貧困人口增收

累計銷售扶
貧農產品約 **1.9** 億元，直接幫助超

11.8 萬名貧困戶增加收入

案例 | 建立利益捆綁與共享機製，發展苗木產業



廣西田東縣苗木基地產業工人正在澆水

碧桂園與村集體、農戶民主協商，通過利益共享、風險共擔，建立長期穩定合作。致力於幫扶縣推廣苗木種植產業，按照“借本你種，賣了還本，賺了歸你，再借再還，勤勞致富”的資金運轉模式，採用“公司+合作社+貧困戶”的合作模式，發展集約化、規模化的苗木農場或發動農民分散式、房前屋後等不同形式種植苗木，有效輻射帶動當地群眾增收致富。截至目前，我們已在 12 個縣推廣苗木種植近 2,000 畝，通過租用土地、解決就業、財政資金入股分紅等方式幫扶超 18,000 名農戶，在興國、田東、平江、藍田、新河、英德、虞城、東鄉、灤平、舒城等 10 個農場陸續出貨，產值超過 1.6 億元。

我們重點幫扶的甘肅東鄉縣已逐步培育出以“東鄉三寶”——東鄉羊、土豆、刺繡為基礎的支柱產業。

碧桂園通過

4+X

幫扶模式，已在東鄉實施

25 個

幫扶項目，覆蓋

229 個

行政村，助力近

6,000 戶脫貧

碧桂園免費為甘肅省東鄉縣

6,000 多戶

貧困戶提供馬鈴薯籽種和種植技術指導，已助力銷售東鄉土豆

6,600 多噸

2020 年支持建成 **700** 畝

馬鈴薯種植示範基地

畝產達 **5,500** 餘斤

相比以往增產近 **50%**

2021 年持續推廣馬鈴薯全程機械化種植，已在東鄉縣 **6** 個鄉鎮

9 個村選取千畝示範田示範化種植

碧桂園幫扶東鄉羊建立標準化生產，打造東鄉羊產業鏈，銷售東鄉羊約

45,000 隻

銷售額約

4,000 多萬元

累計投入幫扶資金

2,400 萬元

帶動消費

110,000 件東鄉刺繡產品

價值超 **220** 萬元

案例 | 碧桂園助力東鄉打造“東鄉三寶”——東鄉羊、土豆、刺繡

“懸崖邊”上的致富羊

碧桂園與東鄉養殖合作社共建“碧桂園產業扶貧東鄉羊養殖共建示範基地”，打造東鄉羊產業鏈。碧桂園協助東鄉優選羊苗，規範養殖標準，配製綠色天然飼料，升級羊舍改善飼養環境，保證東鄉溯源羊肉的出品品質。



東鄉羊養殖共建示範基地



碧桂園助力東鄉馬鈴薯

“洋芋”花開賽牡丹

自 2018 年起，碧桂園連續兩年出資 320 萬元免費為 14 個鄉鎮 50 多個貧困村 6,000 多戶貧困戶提供馬鈴薯籽種和種植技術指導，助力銷售東鄉土豆 6,600 多噸。



東鄉繡娘在中國國際时装周 T 台走秀

發揚東鄉刺繡非物質文化遺產

東鄉刺繡是一個有著千年傳承的州級非物質文化遺產，碧桂園從提升刺繡品質及繡娘技藝兩個維度進行產業幫扶。2020 年，孵化了東鄉刺繡產業品牌——“塞昂花兒”，意思是“美麗的花兒”，並把東鄉刺繡和繡娘帶到北京、上海时装周。同時，我們在東鄉還舉辦了 21 期刺繡培訓班，培訓覆蓋了東鄉縣 20 個鄉鎮，累計幫助超過 1,000 名繡娘提升刺繡技藝。截至目前，碧桂園集團、國強公益基金會通過刺繡產品訂單，已採購、幫銷了 11 萬件總價值超 220 萬元的刺繡產品。深藏閨房的東鄉刺繡，從此升級為“指尖上的產業”。

教育扶貧

扶貧必扶智，讓貧困地區的孩子們接受良好教育，是扶貧開發的重要任務，也是阻斷貧困代際傳遞的重要途徑。碧桂園一直聚焦教育扶貧，大力開展助學捐款、家教幫扶等活動，讓貧困學子接受公平、有質量的教育，阻止貧困現象的代際傳遞。

截至 2020 年
末，共投入 **20.24** 億元

惠及貧困學子 **10.33** 萬人次

我們連續三年開展了“心願 100”助學行動，共計 **300** 餘個愛心隊伍、單位

超 **25.5** 萬人次參與捐款

共籌集善款 **3,880.04** 萬元

幫扶 **16** 省 **57** 縣貧困生 **14,338** 人

案例 | “心願 100”照亮寒門學子求學路

碧桂園設立“心願 100·助學圓夢”教育扶貧基金，為貧困學子提供接受良好教育的機會。2020 年高考考生雄武在碧桂園“心願 100”教育扶貧基金的幫助下，在高考中不負眾望考取 670 分高分，順利被北京大學錄取。在 2020 年的高考中，像雄武這樣曾受惠於碧桂園教育扶貧行動的學生就有 700+ 人。源自對“知識改變命運”的信念，大部分受助學生通過努力學習，都取得了非常優異的成績。



心願 100 教育扶貧助學金平江發放儀式

案例 | 涼山州暖冬行動

碧桂園、國強基金會聯合合作夥伴、員工、業主及愛心人士，倡導大家實踐“極簡生活”，通過“以廢代捐”的方式開展“暖冬行動”。2020 年，“暖冬行動”共回收 8,000 餘斤舊衣物轉化購買 500 個暖冬禮包、2,500 本書籍，幫助超 1,000 個貧困孩子與留守兒童，為他們送去溫暖。



涼山州暖冬行動

就業扶貧

“一人就業，全家脫貧，增加就業是最有效最直接的脫貧方式。”為了更加精準幫扶貧困人口，提升工作技能，增加就業機會，碧桂園提供了就業培訓班、招聘會等活動，也提供免費技能培訓與就業崗位，全力幫助貧困勞動力就業。

截至 2020 年末
我們共培訓 **96,283** 人

實現就業 **55,257** 人

聯動碧桂園內部子公司及外
部合作單位共梳理了超過

10,000 多條崗位需求信息，
提供給貧困戶就業

案例 | “粵菜師傅”培訓班，助力村民就業創業

“粵菜師傅”工程是廣東省推進城鄉勞動者技能就業、技能致富的重要舉措之一。在碧桂園集團的幫扶下，廣東省韶關市古市鎮“粵菜師傅”培訓班在2020年6月份開班，第一期學員有63人，經過一個月學習後，在7月份考試合格有58人，已推薦就業42人。



學員交叉學習粵菜和糕點做法

健康扶貧

疾病是農村貧困人口最為突出的致貧因素。健康扶貧是脫貧攻堅的重中之重、堅中之堅、難中之難。碧桂園集團因地制宜、因城製宜，開展健康扶貧工作。我們亦開展義診下鄉、基層醫護人員培訓，幫助貧困地區提升醫療技術水平。

2020年，碧桂園捐資 **1** 億元支持國家“光明扶貧行動·白內障複明”項目，免費為患白內障的貧困戶提供治療

案例 | 走進“互聯網+健康扶貧”項目

2020年11月6日，涇源縣中醫結合醫院、上灣鎮衛生院攜手碧桂園扶貧項目“互聯網+健康扶貧”微醫數字流動醫院聯合辦的健康體檢活動走進校園，9名醫護人員和“數字流動醫院”在涇源縣上灣鎮常家坪村小學，為全體師生、家長進行健康體檢。此次活動共體檢學生82名、教師10名、學生家長23名，其中貧困戶63名，有效增強貧困地區學生及家長的健康意識。



排隊登記體檢的同學們

▶▶ 美麗鄉村建設

結合當地實際，我們因地制宜推進鄉村振興綜合體建設，改變農村“臟亂差”的現象，建設特色民宿、旅遊接待室、農家樂及配套設施。

碧桂園在廣東英
德市連樟村等 **28** 個縣

47 個行政村開展美麗鄉村建設

共有建檔立
卡貧困戶 **18,335** 戶

共 **48,587** 人直接受益

27,019 戶

124,534 人間接受益

累計落地精準扶
貧鄉村振興項目

118 個

其中新農村建設項目

48 個

惠及 **504** 個自然村組

碧桂園在海南省
瓊海市南強村等 **13** 個縣

58 個村開展美麗鄉村建設

截至 2020 年 11
月底，共惠及

120 個自然村

惠及 **5,635** 戶

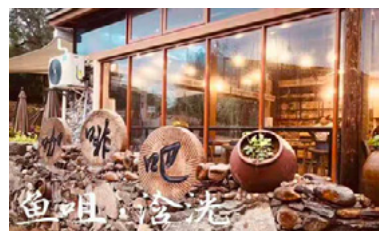
16,906 人

建檔立卡戶 **736** 戶

1,800 人



海南瓊海市南強村鳳凰客棧



英德市碧鄉文旅·魚咀民宿

案例 | 英德市連樟村推進鄉村振興

早在 2017 年 10 月，碧桂園集團、國強公益基金會派駐扶貧團隊按照“4+X”幫扶模式，在英德市連樟村開展各項鄉村振興工作。在全面建成小康社會進入決勝收官之時，連樟村通過強化黨建引領大力實施鄉村振興戰略，大力發展產業經濟。2020 年，村民年人均可支配收入 21,414.3 元。村集體經濟從 2016 年的 0.2 萬元提高到 150 萬元，連樟村從昔日的貧困村，蝶變成脫貧致富的樣板村。



連樟鄉村振興學院

有效銜接鄉村振興



連樟村鄉村綜合體建設

後脫貧時代，碧桂園積極投身鄉村振興事業，圍繞“產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕”20 字總要求，從產業振興、人才振興、文明振興、生態振興、組織振興五大方面逐步推進鄉村振興項目，努力創造企業興鎮的生動實踐。

碧桂園從“五個方面”同步推進鄉村振興

產業振興：培育發展新動能	扶持貧困地區發展特色產業；結合自有產業項目，全產業鏈參與；扶持返鄉創業企業及當地合作社發展；定向採購帶動產品銷售；建立扶貧車間拉動就業；落地自身綠色苗木、現代農業等產業項目。
人才振興：激發鄉村新活力	派駐扶貧隊伍到田間一線參與鄉村振興；注重當地人才培養，搭建返鄉紮根創業青年、村支部書記等人才學習、交流、深造平台；幫助一萬名貧困大專畢業生找工作、扶持一萬名返鄉紮根創業帶頭人紮根農村創業、資助一萬名貧困學生完成學業。
生態振興：塑造美麗新面貌	開展村容村貌整治，加強基礎設施和公共服務設施建設，推進美麗宜居新農村建設，為村民打造幹淨整潔的生活環境；積極推動科技、人文等元素融入農業，促進綠色經濟發展。
組織振興：構建治理新體系	與幫扶縣基層黨組織結對共建“一線扶貧黨支部”；尋找一批具有威望的“老村長”開展思想幫扶；聯合、引導農村專業合作社，支持新型鄉村集體經濟組織發展壯大。
文化振興：煥發文明新氣象	舉辦文化活動，豐富文化生活；挖掘歷史資源，傳承民俗文化；開發文創產品，傳承非遺特色；挖掘“特色、古色、紅色、綠色”旅遊資源，開發旅遊專線。

案例 | 聯動上下遊產業鏈，助力鄉村振興發展

針對國家脫貧攻堅和鄉村振興戰略，碧桂園將物業服務跟鄉村振興工作結合，助力提升鄉村治理效能。

臨夏州東鄉縣因千溝萬壑的地形特點，被稱為“地球的肋骨”。2020年11月，碧桂園聯動上下遊產業鏈、核心聯盟企業，參與東鄉沿洮河經濟帶項目的城市服務，已進駐部分移民搬遷安置小區提供物業管理服務，同步探索棚戶區改造、市政道路、地下管網、勞動密集型產業園等工程項目服務模式，鏈接東鄉縣77個貧困村異地搬遷群眾，有效銜接鄉村振興。



進駐東鄉貧困村異地搬遷安置小區提供物業服務

公益慈善與社會服務

“我曾經一貧如洗，是國家給了我助學金，讓我讀完高中，是黨和國家的改革開放政策，讓我有機會成就事業。滴水之恩當湧泉相報，我永遠都充滿著感恩，財富本來就是源於社會，回報社會也是應盡的責任。”

——碧桂園集團創始人語

國華紀念中學

2002年，楊國強及其女兒楊惠妍捐出當時的一半身家2.6億元，創辦了全國第一所純慈善、全免費民辦高中，面向全國招收家庭貧困、品學兼優的初中畢業生，承擔從高中開始直至大學畢業在校期間的學習、生活、交通等一切費用，每人培養費用超過30萬元。2007年經媒體報道，外界才知道有這樣一所學校的存在。截至2020年，已

接收3,260名學生，並一直保持極高的本科升學率。



國華紀念中學畢業生

►► 仲明大學生助學金

1997 年 4 月 21 日，隻有兩百萬身家的楊國強來到羊城晚報社，提出匿名每年捐贈 100 萬元，創立以母親名字命名的“仲明大學生助學金”，資助廣東省 20 所高校品學兼優的貧困大學生。這個秘密保守了 10 年，直到 2007 年才被媒體揭開。截至 2020 年，已累計捐贈 4,100 萬元，受助學生達到近 1.2 萬人。



2020 年仲明大學生助學金發放儀式

►► 興學助教，讓愛薪火相傳

2008 年資助汶川桑坪中學異地複課

2013 年捐資 5 億元創辦全免費的廣東碧桂園職業學院

2017 年捐款 1 億元設立惠妍教育助學基金

2018 年捐贈清華大學 22 億元

2019 年捐資 3 億元創辦全免費的臨夏國強職業技術學校

案例 | 以職業教育為抓手，為鄉村可持續發展注入活力

位於甘肅省臨夏州的國強職業技術學校是由國強公益基金會捐資 3 億元創辦的一所非營利性全日製民辦普通中等職業技術學校，學校可容納 2,000 名學生就讀，並對貧困家庭學生免除一切費用。學校通過人才共育機製，構建“產教融合、校企共育”的人才培養模式，並依據所開設專業配套建設了與之相對應的校內校外實訓基地，以幫助學生掌握就業技能，實現“一人成才，全家脫貧”的目標，為鄉村振興培養人才。

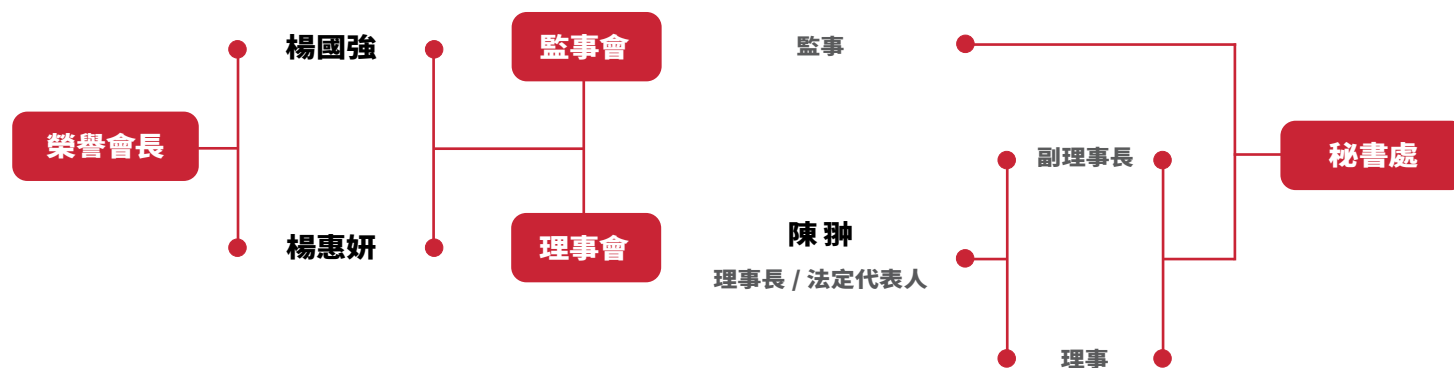
從 2020 年 9 月開學至今，學校已招生 575 人，配備教職工 73 人、教師 42 人，其中同時擁有企業工作經驗與教學工作經驗的“雙師型”教師 30 人，佔教師總數 71.4%，指導學生理論知識的同時培養實踐經驗。



臨夏國強職業技術學校物業管理專業

國強公益基金會

國強公益基金會是碧桂園控股有限公司董事會主席楊國強及聯席主席楊惠妍於 2013 年創立的非公募基金會，基金會以“希望社會因我們的存在而變得更加美好”為願景，以教育和文化為手段，以人的培養為中心，促進鄉村振興、社區發展，推動國家民族富強與人類社會進步。



案例 | 鳳凰到家技能培訓，助力鄉村振興人才建設

廣東鳳凰到家職業技能培訓有限公司是國強公益基金會旗下社會企業，積極響應國家鄉村振興、穩崗就業的政策號召，立足公益，從事家政技能培訓和家政服務。目前在廣東、廣西、貴州、雲南、四川等省市共建立培訓基地 30 餘所，開設專業覆蓋家政服務、育嬰員、母嬰護理、養老護理等家政全工種課程。

通過開展家政全工種就業技能培訓、搭建多形式的就業渠道，打通招生、培訓、就業環節，形成業務閉環，提供就業和創業平台，促進就業，助力增收。



鳳凰到家家政服務學院開展“南粵家政”培訓

志願服務

碧桂園於 2011 年 11 月成立碧桂園志願服務隊，2012 年 3 月成立碧桂園志願者協會。協會在全國發展有 70 多個分會，志願者 6 萬多人，由員工、業主、供應商、碧桂園學校師生、公益慈善項目受助方等組成。成立至今，志願者們熱心地提供公益慈善及社會服務，在環保公益、敬老愛幼、救災援助方面都能看到志願者們的傾情付出。

志願者協會全年開展 3,052 場志願服務活動，參與人數超 11,000 人，服務人數近 42 萬人。開展“暖冬行動”便民服務、“碧綠守護計劃”環保知識普及與綠色氛圍打造等系列志願服務活動，累計超 1,000 個社區參與。

“碧善計劃 - 碧桂園助力精準脫貧鄉村振興志願服務行動”項目聚焦新時代文明實踐，以“1+2+N”志願服務模式，搭建城鄉鏈接公益平台，激活鄉村志願服務源動力。截至 2021 年 6 月，開展超 375 場活動，服務超萬人，項目獲第五屆中國青年志願服務項目大賽金獎。

疫情期間組織員工志願者積極參與防疫服務、複產複工、員工關懷等服務，共青團中央、中國青年志願者協會授予碧桂園志願者協會“抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進集體”稱號，是黨中央批准的志願服務領域唯一的評選表彰。



碧桂園志願服務防疫圖鑒



廣東英德“小天地 大視角”書屋搭建計劃

社區投資與社會影響

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

保障房建設

伴隨著國家保障性住房政策的持續深化，碧桂園作為“中國新型城鎮化的身體力行者”，在全國範圍內積極推動保障房建設，踐行民生地產的社會責任感，彰顯企業的社會價值。我們在深圳等城市建設保障房、人才房，為千餘戶家庭改善了住房問題。這是碧桂園積極參與新型城鎮化建設、做“對人好、對社會好”責任企業的原動力。

2020年，碧桂園大力推動4個安居房項目實施，共計建成後將佔地140畝，切實為實現百姓安居樂業貢獻自己的力量。同時，碧桂園關心民生，致力於為國家人才提供安心公寓，幫助有志青年解決住房難的問題。碧桂園將持續推動開發建設，履行相應社會責任。未來，也將持續加強保障性房屋的建設，履行相應社會責任，為改善城市的居住條件做出努力。

2020年，碧桂園在多地建設保障房項目，建築面積超 **100** 萬平方米

2020年，碧桂園開發多個人才安居房方面的項目，建築面積達 **18** 萬平方米

健康運動

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

案例 | 夢想益行者——“雲”上健跑：後疫情時代新潮流

2020年碧桂園“夢想益行者”活動首次創新嘗試了“線上云打卡”的形式，益行者可在追求綠色生活的同時參與公益。2020年9月5日-10月18日，共有來自全國各個城市的31,191名益行者積極響應，用腳步為“心願100”助學項目籌集善款，幫助6,400多名貧困家庭學生實現夢想。



“夢想益行者”活動現場

展望 2021

2021 年是我國現代化建設進程中具有特殊重要性的一年，亦是“十四五”規劃的開局之年。碧桂園將在全面總結過往成果與經驗的基礎上，深入貫徹落實黨的十九屆五中全會精神，不懈堅持綠色高質量發展，堅定不移走高科技綜合企業發展之路，持之以恆地提升全周期綜合競爭力。與此同時，我們將不斷深化企業可持續發展理

念，積極響應國家 2030 年前碳達峰、2060 年前碳中和的計劃，不斷夯實企業社會責任、環境責任，以“一百年一百年做下去”的心態努力推動集團高質量、可持續發展。

經濟責任與企業管治

我們將持續優化企業管理水平與運營效率，行穩致遠，不斷推動企業高質量發展。

產品與服務

我們將繼續堅持以客戶為中心的理念，堅守產品質量與安全底線，推動產品科技創新，強化客戶服務水平，為客戶提供安全、綠色、貼心的優質產品與服務。

綠色發展

我們將延續綠色建築、綠色施工、綠色運營、綠色辦公等多項措施，在產品生命週期、企業日常運營中融入可持續發展理念，逐步開展 2060 年前碳中和計劃的目標製定與工作規劃，建設綠色發展的碧桂園集團。

合作夥伴共成長

我們將繼續加強可持續供應鏈體系的建設，倡導公開透明的合作夥伴關係，深化供應鏈責任管理，攜手推動行業綠色、高質量發展。

員工發展與安全

我們將持續完善人才選拔體系，落實員工各項福利與權益保障，保障員工職業健康安全，拓寬多元化人才發展渠道，建設高效高質的碧桂園人才梯隊。

企業社會責任

我們將繼續發揮碧桂園公益慈善的資源與經驗優勢，持續落實鄉村振興與長效扶貧工作，不斷深化公益慈善與社會服務的參與，與社會各界共建美好生活。

附錄一：榮譽碧桂園

獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
行業		
2020 年亞洲企業管理團隊“最受尊敬公司” “最佳首席執行官”第一名——房地產行業（賣方） “最佳首席財務官”第一名——房地產行業（賣方） “最佳投資者關係團隊”第一名——房地產行業（賣方） “最佳投資者關係項目”第一名——房地產行業（賣方） “最佳 ESG”第一名——房地產行業（賣方）	《機構投資者》	2020 年 7 月
安全		
廣東省新冠疫情突出貢獻單位	廣東省建築業協會	2021 年 2 月
馬來西亞“超級金牛獎”	國際商業媒體集團	2020 年 9 月
科技		
德國 IF 獎（清潔機器人獲獎）	IF 獎組委會	2020 年 11 月
中國紅星獎（激光線掃三維視覺傳感器等產品獲獎）	紅星獎組委會	2020 年 3 月
“省長杯”工業設計大賽（七軸機械臂等產品獲獎）	廣東省政府	2020 年 9 月
環境、社會及管治 / 社會責任類		
2020 年亞洲企業管理團隊“最佳 ESG”第一名 ——房地產行業（賣方）	《機構投資者》	2020 年 1 月
公益、扶貧		
中華慈善獎	中華人民共和國民政部	2020 年 12 月
全國脫貧攻堅獎奮進獎	國務院扶貧開發領導小組	2020 年 10 月
感謝信	中華人民共和國國家發展改革委員會	2020 年 3 月
廣東省慈善總會 榮譽會長	廣東省慈善總會	2020 年 9 月

獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
抗疫		
“抗擊新冠肺炎疫情先進民營企業”稱號	全國工商聯	2020 年 12 月
“抗擊新冠肺炎疫情突出貢獻會員企業”稱號	全聯房地產商會	2020 年 12 月

▶▶ 附錄二：可持續發展關鍵績效指標

環境類績效指標列表					
	ESG 指標	單位	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
	顆粒排放	千克	126.96	1,094.26	2,557.55
A1.2 溫室氣體 排放量及密度	二氧化碳 (CO ₂) 當量排放 (範圍 1) ⁽⁵⁾	噸	17,879.12	23,638.20	29,656.07
	二氧化碳 (CO ₂) 當量排放 (範圍 2) ⁽⁶⁾	噸	316,353.51	526,767.27	1,274,326.58
	二氧化碳 (CO ₂) 當量排放 (範圍 1 及 2)	噸	334,232.62	550,405.47	1,303,982.65
	百萬營業收入二氧化碳排放量	噸 / 百萬元	0.72	1.13	-
A1.3 有害廢棄物 ⁽⁷⁾	廢棄墨盒和硒鼓	噸	30.13	95.96	673.42
	廢棄電子產品	噸	10.39	21.24	621.04
	廢棄電池	噸	9.54	16.32	602.49
	回收電子設備	噸	12.46	4.97	599.69

環境類績效指標列表					
	ESG 指標	單位	2020	2019	2018
A1.4 無害廢棄物	其它辦公垃圾	噸	2,497.17	3,414.08	-
	廚餘垃圾	噸	3,558.62	7,967.99	7,619.84
A2 資源使用	辦公室用紙量 (噸)	噸	553.15	707.39	1,754.70
	甲醇	噸	150.85	175.37	146.15
	煤炭	噸	153.49	20,482.30	573,616.01
A2.1 能源耗量及密度 ⁽⁸⁾	天然氣	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	-
	液化石油氣 ⁽⁹⁾	噸	2,597.32	575.13	1,065.82
	外購電量	千瓦時	368,592,154.42	498,702,187.78	478,731,810.68
	外購熱力 (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
	間接能耗量	吉焦	2,538,873.33	2,747,635.11	9,103,355.58
	總能耗量 ⁽¹¹⁾	吉焦	3,026,527.63	3,123,943.76	21,562,870.68
	能耗強度 ⁽¹²⁾	吉焦 / 百萬元	5.49	6.43	57.97
A2.2 水資源用量及密度	用水量	立方米	18,794,724.70	42,170,258.72	99,394,375.47
	用水強度 ⁽¹³⁾	立方米 / 百萬元	40.61	86.79	267.22
A2.5 包裝材料量	包裝紙箱使用量 ⁽¹⁴⁾	噸	42.31	61.46	-
A3 環境及天然資源	太陽能發電量 ⁽¹⁵⁾	千瓦時	213,333.00	9,854,093.00	-

2020 年環境關鍵績效指標說明：

1) 2020 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：

集團總部辦公區，地產板塊 113 個區域公司辦公區及其下屬共 1,883 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂；酒店板塊 16 個區域公司辦公區及其下屬共 52 個項目公司的辦公區與經營區，以及商管公司辦公區及其下屬共 5 個項目公司的辦公區與經營區。

2) 2019 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：

集團總部辦公區，地產板塊 81 個區域公司辦公區及其下屬共 1,924 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂；酒店板塊 16 個區域公司辦公區及其下屬共 50 個項目公司的辦公區與經營區，以及商管公司辦公區及其下屬共 8 個項目公司的辦公區與經營區。

3) 2018 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：

集團總部辦公區，地產板塊 82 個區域公司辦公區及其下屬共 1,822 個項目公司的辦公區與營銷中心，以及酒店板塊 16 個區域公司辦公區及其下屬共 56 個項目公司的辦公區與經營區。

4) 排放物、溫室氣體排放及直接能耗量的數據來源之一為公務汽車相關數據。由於碧桂園在 2020 年加強公務車管理，鼓勵區域公司減少使用公務車，此外，受疫情影響碧桂園積極推動線上會議和減少公務車差旅出行，因此排放物數據整體比 2019 年少。

5) 二氧化碳 (CO₂) 當量排放 (範圍 1) 的數據來源為各級辦公區 (集團總部辦公區、區域公司、項目公司辦公區及營銷中心、非外包員工食堂以及其它板塊辦公區及經營區等) 燃料耗量及公務汽車燃油耗量。

6) 二氧化碳 (CO₂) 當量排放 (範圍 2) 的數據來源為外購電力和外購熱力，統計憑證為相關繳費單及行政統計台賬。中國內地電網的溫室氣體排放因子及中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，澳大利亞電網排放因子參考澳大利亞國家環境與能源局 (Australian National Department of Environment and Energy) 《Australia Government National Greenhouse Accounts Factors Australian National Greenhouse Accounts 2020》，美國電網排放因子參考國家環境保護署 (United States Environmental Protection Agency)

《EGRID Summary Table 2018》，其餘海外國家電網排放因子參考國際能源署 (International Energy Agency) 於 2020 年度發佈的《CO Emissions from Fuel Combustion》。

7) 有害廢棄物主要來源於各級辦公區，2020 年碧桂園加強推進綠色辦公、垃圾分類管理，鼓勵員工減少消耗有害辦公垃圾。因此，2020 年有害廢棄物數據比 2019 年大幅減少。

8) 能耗量的數據來源包括公務汽車燃油耗量、各級辦公區 (集團總部辦公區、區域公司、項目公司辦公區及營銷中心、非外包員工食堂以及其它板塊辦公區及經營區等) 燃料耗量、外購電力及外購熱力等，統計憑證為相關繳費單及行政統計台賬。能耗系數參考國際能源署提供的轉換因子及中國《GB2589-2008T 綜合能耗計算通則》。

9) 液化石油氣的數據來源為地產板塊和酒店板塊，由於各級辦公區持續調整能源結構，提倡使用液化石油氣和天然氣替代煤炭。因此，2020 年液化石油氣的消耗量比 2019 年大幅增加。

10) 外購熱力的數據來源為酒店板塊和地產板塊中部分北方區域公司，由於酒店板塊的運營項目有增加，2020 年外購熱力消耗量比 2019 年有所上升。

11) 總能耗量 = 直接能耗量 + 間接能耗量。

12) 能耗強度 = 總能耗量 ÷ 集團 2020 年度營業收入。

13) 用水強度 = 用水量 ÷ 集團 2020 年度營業收入

14) 包裝紙箱使用量的數據來源為地產板塊和酒店板塊各級辦公區，紙箱主要用於辦公用品的整理和儲存。

15) 太陽能發電量的數據來源為地產板塊的森林城市項目。由於疫情原因，位於海外的森林城市項目運營時間減少，導致太陽能發電量大幅下降。

社會類績效指標列表

B1 僱傭

B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		2020 年		2019 年		2018 年	
		員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)
員工總人數		93,899	100%	101,784	100%	131,387	100%
性別劃分	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%
年齡劃分	30 歲或以下	47,396	50.48%	56,484	55.49%	68,817	52.38%
	31-40 歲	36,841	39.23%	35,106	34.49%	43,803	33.34%
	41-50 歲	7,763	8.27%	8,191	8.05%	15,446	11.75%
	50 歲或以上	1,899	2.02%	2,003	1.97%	3,321	2.53%
職級劃分	普通員工	75,024	79.90%	80,375	78.96%	109,273	83.17%
	中層管理	18,093	19.27%	20,588	20.23%	21,442	16.32%
	高層管理	782	0.83%	821	0.81%	672	0.51%
僱傭類型劃分	全職	93,899	100%	101,784	100%	131,387	100%
	兼職	0	0%	0	0	0	0
	其他	0	0%	0	0	0	0
地區劃分	中國內地	92,579	98.59%	99,197	97.46%	129,054	98.22%
	港澳台	34	0.04%	38	0.04%	41	0.03%
	海外地區	1,286	1.37%	2,549	2.50%	2,292	1.75%

社會類績效指標列表							
B1 僱傭							
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率		2020 年		2019 年		2018 年	
		員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)
員工自願流失總人數		7,082	100%	8,503	100%	8,705	100%
員工自願流失總比率		17.58%		16.80%		14.5%	
按性別	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%
按年齡	30 歲及以下	3,416	48.23%	4,388	51.61%	4,536	52.1%
	31-40 歲	3,305	46.67%	3,652	42.95%	3,746	43.0%
	41-50 歲	336	4.75%	412	4.85%	398	4.6%
	50 歲以上	25	0.35%	51	0.60%	25	0.3%
按職級	普通員工	5,038	71.14%	6,119	71.96%	6,404	73.5%
	中層管理	1,990	28.10%	2,324	27.33%	2,258	26.0%
	高層管理	54	0.76%	60	0.71%	43	0.5%
按地區	中國內地	6,701	94.62%	7,781	91.51%	8,045	92.4%
	港澳台	11	0.16%	19	0.22%	16	0.2%
	海外地區	370	5.22%	703	8.27%	644	7.4%

僱傭關鍵績效指標說明:

(15) 員工流失總比率 = 主動離職人數 ÷ (期末員工總人數 + 2020 年度離職人數)

B2 健康與安全				
健康與安全		2020 年	2019 年	2018 年
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	因工受傷人數 (人)	2	10	11
	因工死亡人數 (人)	0	0	0
B2.2 因工傷損失工作日數	因工傷損失工作日數 (天)	818.5	1,886.5	-

B3 發展及培訓		
發展及培訓		2020 年
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	總受訓僱員百分比	100%
	按性別劃分 - 男性僱員受訓百分比	63%
	按性別劃分 - 女性僱員受訓百分比	37%
	按僱員類別劃分 - 高級管理層僱員受訓百分比	1%
	按僱員類別劃分 - 中層管理層僱員受訓百分比	19%
	按僱員類別劃分 - 基層員工僱員受訓百分比	80%
B3.2 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數	僱員平均受訓時數 (小時)	34.6
	按性別劃分 - 男性員工平均受訓時數 (小時)	34.7
	按性別劃分 - 女性員工平均受訓時數 (小時)	34.3
	按僱員類別劃分 - 高級管理層平均受訓時數 (小時)	127.8
	按僱員類別劃分 - 中層管理層平均受訓時數 (小時)	40.0
	按僱員類別劃分 - 基層管理層平均受訓時數 (小時)	32.3

B3 發展及培訓				
發展及培訓		2020 年	2019 年	2018 年
其它員工發展及培訓數據	總受訓僱員人次 (萬人次)	129.70	101.42	-
	培訓滿意度 (分)	96.7	97.2	93.5

B5 供應商管理						
B5.1 按地區劃分的 供應商數目	2020 年				2019 年	
	材料供應商 (個)	工程類供應商 (個)	供應商總數 (個)	佔比 (%)	供應商總數 (個)	佔比 (%)
中國內地	10,014	8,719	18,733	77.29%	16,100	83.76%
港澳台地區	47	275	322	1.33%	90	0.47%
海外地區	2,406	2,777	5,183	21.38%	3,032	15.77%
總計	12,467	11,771	24,238	100%	19,222	100%

B7 反貪污			
反貪污		2020 年	2019 年
B7.1 於匯報期內對 發行人或其僱員提出 並已審結的貪污 訴訟案件的數目及 訴訟結果	提出或已審結的貪污訴訟案件總數 (件)	0	0
	判定違法事件 - 賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等貪腐事宜 (件)	0	0
	法律訴訟 - 對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出並已審結的貪污訴訟案件 (不論判定違法與否) (件)	0	0
	法律訴訟 - 對總部及地區公司或總部及地區公司員工提出並已審結、與反競爭行為相關的訴訟案件 (不論判定違法與否) (件)	0	0
B7.3 描述向董事及 員工提供的反貪污 培訓	接受反貪腐政策相關培訓的員工人數或百分比	100%	100%
	接受反貪腐政策相關培訓的董事會成員、高級管理層人數或百分比	100%	100%
	簽字承諾遵守反貪腐政策的員工人數或百分比	100%	100%
	簽字承諾遵守反貪腐政策的高級管理層人數或百分比	100%	100%

B8 社會投資			
B8.2 在專注範疇所動用資源		單位	2020 年投入金額 (人民幣萬元)
社會捐贈	廣東扶貧濟困日	人民幣萬元	68,000
	抗擊新冠疫情基金會	人民幣萬元	20,000
	儒學院	人民幣萬元	10,000
	惠妍教育助學基金	人民幣萬元	1,000
	敦煌研究院	人民幣萬元	900
	潮州市	人民幣萬元	1,000
	順德區國強慈善基金	人民幣萬元	1,000
其它社區投資及公益活動投入		人民幣萬元	59,874.82
總計		人民幣萬元	161,774.82
總計		人民幣億元	16.18

▶▶ 附錄三: 政策及法規列表

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
層面 A1: 排放物 層面 A2: 資源使用 層面 A3: 環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國固體廢物環境污染防治法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《國家危險廢物名錄》 《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《“十三五”控制溫室氣體排放工作方案》 《土地管理法》	《無紙化辦公管理辦法(試行)》 《關於落實“綠色辦公、節能降耗”的八項規定》 《環境保護管理辦法》 《新能源技術應用工作指引》 《新能源供應商准入和考核管理製度》 《碧桂園環境、社會及管治(ESG)工作委員會管理製度》
層面 B1: 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》 《禁止使用童工規定》	《碧桂園集團員工績效考核管理》 《碧桂園集團薪酬管理製度》 《入職及異動管理》 《考勤及請休假管理》 《員工手冊》 《勞動關係管理》

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
層面 B2: 健康與安全	<p>《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《建設工程安全生產管理條例》 《職業病分類和目錄》</p>	<p>《安全生產製度及操作規程》 《施工現場安全紅線管理製度》 《項目安全事故應急機製》 《防控新型冠狀病毒肺炎員工手冊》 《碧桂園集團運營管理製度 (2020 年試行版)》</p>
層面 B3: 發展與培訓	--	<p>《員工手冊》 《碧桂園集團培訓管理製度》 《導師製管理》 《碧桂園優秀人才十大關鍵素質》</p>
層面 B4: 勞工準則	<p>《中華人民共和國勞動法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《全國年節及紀念日放假辦法》 《職工帶薪年休假條例》 《企業職工帶薪年休假實施辦法》 《女職工勞動保護特別規定》 《廣東省人口與計劃生育條例》</p>	<p>《勞動合同》 《關於按時足額發放民工工資的承諾書》 《員工手冊》 《碧桂園集團員工違規違紀責任追究辦法》 《入職及異動管理》 《勞動關係管理》 《考勤及請休假管理》 《碧桂園集團薪酬管理製度》</p>
層面 B5: 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招標投標法》</p>	<p>《關於優選總承包單位的通知》 《工程招標合約管理辦法》 《專業工程供應商評估辦法》 《施工單位後評估體系》 《總承包工程實際承攬人管理細則》 《碧桂園供應商廉潔合作須知》 《各類材料供應商准入門檻》 《關於製定碧桂園集團供應商入圍條件和 規範推薦流程的通知》 《供應商資源管理流程》 《供應商後評估體系》</p>

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
層面 B5: 供應鏈管理		<p>《供應商處罰機製》</p> <p>《採購中心關於如何處理與供應商關係的內部規定》</p> <p>《營銷包裝供應商後評估手冊》</p> <p>《關於執行營銷物料後評估方案的通知》</p> <p>《關於開展 2018 年度供應商評估工作的通知》</p> <p>《關於加大材料質量管控力度的告知函》</p> <p>《甲指甲供材料管理辦法》</p> <p>《關於中止或取消供應商合作資格及推薦供應商的規定》</p> <p>《碧桂園供應商廉潔合作須知》</p> <p>《新能源供應商准入和考核管理製度》</p> <p>《供應商個人信息保護政策》</p>
層面 B6: 產品責任	<p>《中華人民共和國證券法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《計算機軟件保護條例》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國城市房地產管理法》</p> <p>《中華人民共和國建築法》</p> <p>《建設工程質量管理條例》</p> <p>《城市房地產開發經營管理條例》</p> <p>《建築設計防火規範 GB50016-2014》</p> <p>《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》</p> <p>《裝配式建築評價標準 GB/T51129-2017》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《鋼結構工程施工質量驗收規範 GB50205-2001》</p> <p>《商店建築設計規範 JGJ48-2014》</p> <p>《城市居住區規劃設計規範 GB40180-93 (2016 年版)》</p> <p>《綠色建築評價標準》GB/T50378-2019</p> <p>《近零能耗建築技術標準》GB/T51350-2019</p>	<p>《關於“規避貨不對版、杜絕群訴”的通知》</p> <p>《關於嚴格按國家要求執行預售政策的重申》</p> <p>《關於完善銷售中心誠信銷售公示文件的操作指引》</p> <p>《關於國內項目沙盤展示相關注意事項的操作指引》</p> <p>《品牌宣傳推廣規範》</p> <p>《工程安全管理製度》</p> <p>《碧桂園工程安全標準化圖集》</p> <p>《銷售前客戶風險檢查作業指引》</p> <p>《銷售前客戶風險檢查計劃表》</p> <p>《客戶投訴處理實施作業指引》</p> <p>《項目質量管理手冊》</p> <p>《材料進場驗收管理製度》</p> <p>《應急管理製度》</p> <p>《信息上報管理製度》</p> <p>《樣板先行管理製度》</p> <p>《知識產權手冊》</p> <p>《知識產權管理程序》</p> <p>《知識產權保護程序》</p> <p>《知識產權獎勵和報酬管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團安全生產管理製度》</p> <p>《碧桂園集團安全文明措施標準化手冊》</p> <p>《運營風險管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團信息安全製度》</p> <p>《碧桂園數據安全管理製度》</p> <p>《客戶資源調用平台和智能脫敏外呼平台操作指引》</p> <p>《後疫情時代建築規劃設計指南》</p>

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
層面 B6: 產品責任	《通用數據保護條例 (GDPR)》 《建築工程綠色施工評價標準》	《個人信息保護政策模板》 《碧桂園集團數據安全管理製度》 《碧桂園綠色建築設計指引》 《綠色飯店管理標準》
層面 B7: 反貪污	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》	《碧桂園員工守則》 《碧桂園集團員工利益沖突管理規定》 《碧桂園集團員工職務行為管理規定》 《碧桂園集團員工違規違紀責任追究辦法》 《碧桂園供應商廉潔合作須知》 《碧桂園廉潔協議》 《內控審計監察製度手冊》 《廉潔自誠》 《碧桂園集團陽光指數白皮書》

▶▶ 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	有关废物及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据	8.1 环境管理
A1.1	排放物种类及相关排放数据	附录二：关键绩效指标
A1.2	温室气体总排放量及（如适用）密度	附录二：关键绩效指标
A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	附录二：关键绩效指标
A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	附录二：关键绩效指标
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	8.4 绿色运营
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	8.4 绿色运营
A2 一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	8.2.4 可持续发展建筑发展规划

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分	備注
A2 一般披露	有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策	8.2.4 可持續發展建築發展規劃	
A2.1	直接或間接能源總耗量及密度	附錄二: 關鍵績效指標	
A2.2	總耗水量及密度	附錄二: 關鍵績效指標	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	8.6 綠色辦公	
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題, 以及提升用水效益計劃及所得成果	8.4 綠色運營	
A2.5	製成品所用包材料的總量及每生產單位佔量	附錄二: 關鍵績效指標	
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	8.8 生物多樣性保護	
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	8.8 生物多樣性保護	
B1 一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策; 及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	9.1.1 公平僱傭	
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	附錄二 可持續發展關鍵績效指標	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率		
B2 一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策; 及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	9.2.2 職業健康安全	
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	附錄二: 關鍵績效指標	
B2.2	因工傷損失工作日數	附錄二: 關鍵績效指標	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法	9.2.2 職業健康安全	
B3 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策 描述培訓活動	9.3 育才為先	
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	附錄二: 關鍵績效指標	

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分	備注
B3.2	按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數	附錄二: 關鍵績效指標	
B4 一般披露	有关防止童工或強製勞工的政策; 及遵守对发行人有重大影响的相关法律及規例的資料	9.1.1 公平僱傭	
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工	不適用	報告期內沒有發生涉及童工和強迫勞動的違規事件, 而且我們採取多種措施杜絕此情況發生。
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用	報告期內沒有發生涉及童工和強迫勞動的違規事件, 而且我們採取多種措施杜絕此情況發生。
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	7.4.2 責任供應鏈	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	附錄二: 關鍵績效指標	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例, 向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	7.4.2 責任供應鏈	
B6 一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策; 及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	7.3.1 負責任營銷	
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用	報告期內沒有對本集團營運且重大影響的產品及服務回收事件, 故不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	7.3.2 讓客戶滿意	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	6.2.5 知識產權保護	

ESG 指標	本報告載有相關資料的部分	備注	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	產品回收對碧桂園的營運並非重要範疇，且報告期內並未發生因質量問題而需回收的房屋產品。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	7.3.3 信息安全和隱私保護	
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	6.2.4 道德操守	
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	附錄二：關鍵績效指標	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	6.2.4 道德操守	
B8 一般披露	有關以社區參與了解運營所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策	10. “碧” 惠 · 共享和諧	
B8.1	專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	10. “碧” 惠 · 共享和諧	
B8.2	在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)	10. “碧” 惠 · 共享和諧	

▶▶ 附錄五：GRI 准則內容索引——核心選項

GRI 准則指標	詳情	引用	備注
一般標準披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	1 關於本報告	
102-2	活動、品牌、產品及服務	2 碧桂園是什麼	
102-3	機構總部的所在地	不適用	
102-4	營運活動地點	不適用	
102-5	所有權與法律形式	不適用	
102-6	服務的市場	2 碧桂園是什麼	
102-7	機構規模	2 碧桂園是什麼	
102-8	員工及其他工作者的資料	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
102-9	對供應鏈的描述	7.4.2 責任供應鏈	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	2 碧桂園是什麼	
102-12	支持的約章	不適用	
102-13	參與的組織	不適用	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	2020 年度寄語	
道德與誠信			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	2 碧桂園是什麼	

GRI 准則指標	詳情	引用	備注
一般标准披露			
管治			
102-18	管治架構	6.2.2 董事會責任	
與持份者溝通			
102-40	機構接觸的持份者	6.3.4 利益相關方溝通	
102-41	集體談判協議	不適用	
102-42	識別和選擇持份者的基準	6.3.4 利益相關方溝通	
102-43	與持份者溝通的方式	6.3.4 利益相關方溝通	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項，以及機構的響應	6.3.4 利益相關方溝通	
匯報實務			
102-45	財務報表包含的實體；提及本報告沒有涵蓋的實體	不適用	
102-46	界定報告內容和議題邊界	1 關於本報告	
102-47	重大性議題列表	6.3.5 重要議題的策略性管理	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的數據，以及此舉的作用	1 關於本報告	
102-50	報告範圍 / 範疇界限的重大改變	1. 關於本報告	
102-50	報告期	1 關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	
102-52	報告周期	1 關於本報告	
102-53	聯絡數據	1 關於本報告	

GRI 准則指標	詳情	引用	備注
一般標準披露			
匯報實務			
102-54	依循的 GRI 選項	1 關於本報告	
102-55	GRI 內容索引	附錄五: GRI 准則內容索引——核心選項	
102-56	外界認證	不適用	
管理方式			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	6.3.5 重要議題的策略性管理	
103-2	管理方式及其要素	6.2 企業管治	
103-3	管理方法的檢討	6.2 企業管治	
經濟議題			
經濟表現			
	管理方法	2 碧桂園是什麼	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2 碧桂園是什麼	
202-2	僱傭當地居民為高階管理階層的比例	不適用	
間接經濟影響			
	披露管理方法	10 “碧” 惠·共享和諧	
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響	10 “碧” 惠·共享和諧	
採購實務			
	披露管理方法		
204-1	來自當地供貨商採購的支出比例	不適用	

GRI 准則指標	詳情	引用	備注
經濟議題			
反貪污			
	披露管理方法		
205-3	已確認的貪污事件及採取的行動	不適用	
反競爭行為			
	披露管理方法		
206-1	涉及反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟	不適用	
環境議題			
能源			
	披露管理方法	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
302-1	組織內部的能源消耗量	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
302-3	能源強度	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE3	建築物能源強度	不適用	
水			
	披露管理方法		
303-1	依來源劃分的總取水量	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE2	建築物水強度	不適用	
排放			
	披露管理方法	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	

GRI 准則指標	詳情	引用	備注
環境議題			
排放			
305-2	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE3	建築物溫室氣體排放強度	不適用	
污水廢棄物			
披露管理方法			
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
有關環境保護的法規遵守			
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	報告期內沒有與環境法律和規定有關的重大違規事件。
土地退化、污染及整治			
G4-CRE5	根據適用的法律指定, 已整治及需要就現有或擬定土地用途進行整治的土地	8.8 生物多樣性保護	
社會議題			
僱傭			
披露管理方法		附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
401-1	新入職員工和離職員工	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
職業健康與安全			
披露管理方法		附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
403-2	工傷類別和工傷頻率、職業病和損失工作日數及缺勤率, 以及因工作有關的死亡人數	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	

GRI 准則指標	詳情	引用	備注
社会议题			
培訓與教育			
	披露管理方法	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
員工多元化與平等機會			
	披露管理方法	9.1.2 多元共融	
405-1	管治組成和員工的多元性	9.1.2 多元共融	
本地小區			
	披露管理方法	10. “碧” 惠·共享和諧	
413-1	進行小區參與、社會影響評估及小區發展計劃的營運活動	10. “碧” 惠·共享和諧	
顧客健康與安全			
	披露管理方法	7.3 竭誠服務	
413-1	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用	報告期內沒有相關的違規事件
客戶隱私			
	披露管理方法	7.3.3 信息安全和隱私保護	
419-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內無關於與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數

GRI 准則指標		詳情	引用	備注
社會議題				
申訴機制				
		披露管理方法	7.3.2 讓客戶滿意	
		遵守法規		
419-1		違反社會方面的法律和規定	6.2.1 合規經營	我們視遵守法規為基本要求，並要求所有員工及供應商遵守所有適用的法律和法規。報告期內並無違反法律和法規。
產品及服務標籤				
G4-CRE8		與新建築項目、物業管理、物業使用及重建有關的可持續發展認證、評級及標志計劃的類型和數目	8.2.2 可持續發展建築認證	

▶▶ 附錄六: 意見及反饋

關於舉報碧桂園員工或單位違反職業道德准則的行為，
請聯系風控審計監察中心：

jtjcb@countrygarden.com.cn

關於產品安全質量、服務質量、銷售，
請聯系客戶關係管理部：

400-8919-338

關於投資者關係，
請聯系投資者關係辦公室：

ir@countrygarden.com.cn

關於廣東省國強公益基金會，請登錄：

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

關於本報告的意見，請聯系環境、社會及管治委員會：

bgycsr@countrygarden.com.cn

更多可持續發展報告，請登錄：

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

